

Valtteri Heinämaa

# Huollon vastaanottotarkastuksen standardointi

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Auto- ja kuljetustekniikka

Insinöörityö

23.11.2015

Tekijä(t) Otsikko  Sivumäärä Aika	Valtteri Heinämaa Huollon vastaanottotarkastuksen standardointi  35 sivua + 3 liitettä 23.11.2015
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Jälkimarkkinointi
Ohjaaja(t)	Lehtori Pertti Ylhäinen Varaosapäällikkö Jouko Ryyänen, Toyota Auto Finland Oy
<p>Autoalalla jälkimarkkinoinnin kannattavuus on heikentynyt Suomessa viime vuosina muun muassa kovan kilpailun ja vähenevän huoltokannan vuoksi. Huoltoon tulevien autojen huoltotarpeen selvityksen merkitys on näistä syistä kasvanut. Tämän insinöörityön tarkoituksena oli tuottaa Toyota Auto Finland Oy:lle ideaalinen huollon vastaanottomalli, kehittää korjaamon huoltoprosessia ja toteuttaa pilottihankkeita jälleenmyyjäliikkeiden kanssa. Insinöörityön tavoitteena oli kehittää huollon vastaanottoa asiakastytyvyyden ja lisämyynnin tehostamiseksi. Huollon toimintaa pyrittiin samalla muuttamaan läpinäkyvämmäksi, jolloin asiakas on tietoisempi suoritettujen auton huolto- ja korjaustoimenpiteiden sisällöstä.</p> <p>Insinöörityössä määriteltiin Toyota Auto Finland Oy:n materiaaleihin perustuvasti ideaalinen huollon vastaanoton toimintamalli, joka sisältää auton vastaanottotarkastuksen. Korjaamon huoltoprosessia uudistettiin ja selvitettiin uudistusten aiheuttamia muutoksia. Insinöörityön aikana käynnistettiin muutamissa jälleenmyyjäliikkeissä pilottihankkeet. Pilottihankkeisiin osallistuneille liikkeille määriteltiin huollon toimintamallit, jotka pyrkivät tarkemman huoltotarpeen selvityksellä lisämyynnin kasvattamiseen. Pilottihankkeiden tarkoituksena oli myös tuottaa tietoa käytännön toimivuudesta työntekijöiden kokemuksiin perustuen.</p> <p>Tuloksissa havaittiin tarkemman huoltotarpeen selvityksellä olevan suotuisia vaikutuksia lisämyynnin määrän ja jälkimarkkinoinnin kannattavuuden kasvattamisessa. Suhteellisen lyhyen tarkasteluvälin vuoksi pitkälle vietyjä johtopäätöksiä ei voitu tehdä. Huoltoneuvojen saama palaute asiakkailta pilottihankkeiden aikaisista muutoksista on ollut pääosin positiivista. Havaintojen perusteella voidaan todeta vastaanoton kehittämisen tuoneen lisäarvoa asiakkaalle, kun huollon vastaanotossa tarkastetaan auto ja ehdotetaan tarkastuksen perusteella tehtäviä toimenpiteitä.</p>	
Avainsanat	jälkimarkkinointi, lisämyynti, vastaanottotarkastus, huoltoprosessi

Author(s) Title Number of Pages Date	Valtteri Heinämaa Standardization of the Service Reception Inspection Procedure of Vehicles 35 pages + 3 appendices 23 November 2015
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive and Transport Engineering
Specialisation option	After Sales Engineering
Instructor(s)	Pertti Ylhäinen, Senior Lecturer Jouko Ryyänen, Senior Manager, Toyota Auto Finland Oy
<p>The profitability in the after sales sector has declined in Finland in recent years. The importance of the pre-inspection of vehicles has increased. This thesis was commissioned by Toyota Auto Finland Oy. The purpose was to develop an ideal operating model of service reception, which includes a pre-inspection of the condition of the vehicle. After producing an operating model, the objective was to implement the pilot projects in co-operation with the Toyota authorized dealerships. The pilot projects aim at enhancing customer satisfaction and upselling. At the same time an effort was made to make the service operations more transparent so that the customer is more aware of the services and repair work carried out for the vehicle.</p> <p>An ideal vehicle service reception procedure was created based on the Toyota Auto Finland Oy's materials in this thesis. The whole service process was updated, and the changes that had to be made were explained. Pilot projects were launched in a few authorized dealerships. The more specific reception inspection of the vehicle's condition was aimed to increase upselling in the dealerships. The objective of the pilot projects was also to give information on how this procedure works in practice.</p> <p>The results of this thesis indicate that more specific and consistent pre-inspection of the vehicle's condition has a beneficial impact on the quantity and profitability in upselling. Further study is required to have more reliable results because the analysis period was relatively short. Service advisors have received mainly positive feedback from the customers about the changes made during this study. Based on the findings during these pilot projects it seems that the improvement of the service reception inspection of the vehicles has given added value to the customers.</p>	
Keywords	after sales, upselling, pre-inspection, service process

## Sisällys

### Lyhenteet

1	Johdanto	1
2	Insinööriyön tausta	2
2.1	Yhteistyökumppani	2
2.2	Insinööriyön lähtökohdat ja aiheen raja	2
2.3	Insinööriyön tarkoitus ja tavoitteet	3
3	Ideaallinen auton vastaanottotarkastus	4
3.1	Vastaanottotarkastuksen kuvaus ja tavoitteet	4
3.2	Auton ideaallisen vastaanottotarkastuksen sisältö	5
3.2.1	Asiakkaan vastaanotto	5
3.2.2	Vastaanottotarkastuksen suorittaminen, huoltoneuvoja	5
3.2.3	Vastaanottotarkastuksen suorittaminen, mekaanikko	7
3.3	Vastaanottotarkastustilat	8
3.4	Vastaanottotarkastuslaitteisto	10
3.5	Vastaanottotarkastusten raportointi	10
4	Korjaamon huoltoprosessin kehittäminen ja muutokset	13
4.1	Ennakoiva asiakaskontakti	13
4.2	Ajanvaraus	14
4.3	Huollon valmistelu	15
4.4	Auton vastaanottotarkastus	16
4.5	Huoltotyön suunnittelu ja seuranta	16
4.6	Auton luovutus ja laskutus	17
4.7	Huollon jälkiseuranta	17
4.8	Yhteenveto vastaanottotarkastuksen vaikutuksista korjaamoprosessiin	18
5	Jälleenmyyjäverkoston ryhmittely	20
5.1	Ryhmä 1	20
5.2	Ryhmä 2	20
5.3	Ryhmä 3	21

6	Käytännön pilottihankkeet jälleenmyyjäliikkeissä	22
6.1	Pilottikorjaamo A	22
6.2	Pilottikorjaamo B	25
6.3	Vastaanottotarkastuksen pilotointi jälleenmyyjäliikkeessä	26
7	Pohdinta	30
8	Yhteenveto	32
	Lähteet	34
	Liitteet	
	Liite 1. Työmääräys	
	Liite 2. VIS-tarkastuslomake	
	Liite 3. Työmääräys 2	

## Lyhenteet

HHC	Hybrid Health Check. Hybridiautoille suoritettava hybridijärjestelmän kuntotesti.
TAF	Toyota Auto Finland Oy. Toyota Motor European (TME) omistama yritys Suomessa, joka vastaa Toyota- ja Lexus-autojen ja niiden varaosien ja varusteiden maahantuonnista ja markkinoinnista Suomessa (Toyota yhtiönä 2015).
TME	Toyota Motor Europe. Johtaa Toyota- ja Lexus-automerkkien päätoimintoja Euroopassa.
WAC	Walk Around Check. Autoon suoritettava Toyotan standardisoitu vastaanottotarkastus.

## 1 Johdanto

Autoalalla on vuosia jatkunut alavireisyys Suomen heikon talouskehityksen johdosta. Suomessa talouskehitys on näkynyt muun muassa työttömyyden kasvuna ja ostovoiman alenemisena. (Autoala 2015: 4.) Haasteellisen taloudellisen ajankohdan johdosta uusien henkilöautojen myyntimäärä on laskenut kymmenessä vuodessa noin 25 % (Henkilöautojen ensirekisteröintimäärän kehitys 1956 - 2014). Myynnin laskun vuoksi uusia autoja on jäänyt myymättä vuosina 2009 - 2014 noin 150 000 kappaletta verrattuna myyntimääriin ennen vuoden 2008 finanssikriisin tasoa. Huollettava autokanta pienenee ja vanheenee hiljalleen, kun uusia autoja myydään vähemmän. Täten myös jälkimarkkinoinnin kannattavuus on heikentynyt. (Reijonen 2015: 1, 6; Autoala 2015: 8.) Kuluttajat säästävät monesta asiasta, mukaan lukien auton huoltamisesta. Huoltojen laiminlyönti saattaa johtaa turvallisuuspuutteisiin tai kasvattaa korjauslaskua pitkällä aikavälillä. Asiakkaat eivät ole monesti myöskään täysin tietoisia autonsa kunnosta ja korjausta tai huoltoa vaativista kohteista, jolloin autoliikkeen on asiantuntijan ominaisuudessa annettava selkeä arvio auton kunnosta. (Suomalaisautoilijat säästävät henkensä uhallla 2015.)

Tämän insinööriyön tarkoituksena oli tuottaa Toyota Auto Finland Oy:lle ideaalinen huollon vastaanottomalli, kehittää korjaamoprosessia ja toteuttaa pilottihankkeita jälleenmyyjäliikkeiden kanssa. Insinööriyön tavoitteena oli kehittää huollon vastaanottoa asiakas-tyytyväisyyden ja lisämyynnin tehostamiseksi. Insinööriyö perustuu Toyota Auto Finland Oy:n materiaaleihin. Niiden pohjalta määriteltiin ideaalinen huollon vastaanoton toimintamalli, joka sisältää auton vastaanottotarkastuksen. Korjaamoprosessia uudistettiin ja selvitettiin uudistusten aiheuttamia muutoksia. Insinööriyön aikana käynnistettiin muutamissa jälleenmyyjäliikkeissä pilottihankkeet. Pilottihankkeisiin osallistuneille liikkeille määriteltiin huollon toimintamallit, jotka pyrkivät tarkemman huoltotarpeen selvityksellä lisämyynnin kasvattamiseen.

## 2 Insinööriyön tausta

### 2.1 Yhteistyökumppani

Tämä insinööriyö tehtiin Toyota Auto Finland Oy:n toimeksiantona. Yritys toimii Toyota Motor Europe (TME) omistuksessa Toyota- ja Lexus-autojen ja niiden varaosien maahantuoja Suomessa. Toyota-henkilöautoja ensirekisteröitiin Suomessa yli 12 000 kappaletta vuonna 2014, jolloin Toyota oli maamme toiseksi myydyin automerkki (Henkilöautojen ensirekisteröinnit merkeittäin 2014). Toyotan kattava jälleenmyyntiverkosto sisältää Suomessa 56 täyden palvelun autotaloa ja 25 valtuutettua korjaamoa. Näistä Toyota-verkoston jälleenmyyjistä maahantuojan omistuksessa on Toyota Autotalot Oy, jonka omistamalla Toyota Tammer-Autolla on täyden palvelun autotalo Tampereella. Maahantuojalla on myös vuodesta 1977 asti toiminnassa ollut Toyota ammattioppilaitos, jonka avulla taataan jälleenmyyjäverkoston noin 2000 henkilön ammattiosaaminen ja riittävä koulutus. Toyota Auto Finland Oy työllistää noin 80 henkilöä ja yrityksen liikevaihto vuonna 2014 oli noin 270 miljoonaa euroa. (Toyota yhtiönä 2015.)

### 2.2 Insinööriyön lähtökohdat ja aiheen rajaus

Insinööriyön lähtökohtana on maksimoida osaltaan asiakastyytyväisyys, autojen turvallisuus ja parantaa toiminnan läpinäkyvyyttä. Läpinäkyvyydellä tarkoitetaan korjaamotoiminnan avoimuutta asiakkaalle. Insinööriyötä aloitettaessa lisämyyntiä toteutettiin huollon vastaanotossa jälleenmyyjäkohtaisesti ilman autovalmistajan tai maahantuojan standardoimaa mallia. Auton vastaanoton ja lisämyynnin standardisoidut toimintatavat ovat puuttuneet, mikä on heijastunut osaltaan jälkimarkkinoinnin kannattavuuteen heikentävästi. Näin ollen autojen korjaus- ja huoltotarpeen selvitykseen on tarvetta panostaa entistä enemmän.

Aihe on rajattu jälkimarkkinointiin ja tarkemmin ottaen vastaanottotarkastukseen sekä vastaanottotarkastukseen liittyvään lisämyyntiin. Havainnot ja johtopäätökset tehdään vertaamalla vastaavaa edellisen vuoden ajankohtaa jälkimarkkinoinnin kannattavuuteen ja myyntiin liittyvillä mittareilla. Vaikutuksia asiakastyytyväisyyteen, autojen turvallisuuteen tai toiminnan läpinäkyvyyteen ei oteta huomioon tässä insinööriyössä.



Auton vastaanottotarkastus (Walk Around Check, WAC) on jo käytössä joissakin maissa, joista kunkin maan Toyotan maahantuojalla on räätälöinyt tarkastuksesta itselleen sopivimman version. Täten tarvittiin myös suunnitelma toimivasta toteutuksesta Suomeen.

### 2.3 Insinööriyön tarkoitus ja tavoitteet

Tämän insinööriyön tarkoituksena on tukea jälleenmyyjäverkoston lisämyyntiä standardoimalla huollon vastaanottotarkastuksen toimintamalli. Samalla kehitetään korjaamon huoltoprosessia ja toteutetaan pilottihankkeita yhteistyössä jälleenmyyjien kanssa. Insinööriyön tavoitteena on kehittää huollon vastaanottoa asiakastyytyväisyyden ja lisämyynnin tehostamiseksi. Toimintamallin käyttöönoton tavoitteena on satunnaisen lisämyynnin sijaan avustaa valtuutettuja Toyota-korjaamoja kartoittamaan lisämyynnin mahdollisuus jokaisella auton vastaanottokerralla. Lisämyynnin toimintatavat jälleenmyyjäverkostossa vakiintuvat vastaanottotarkastusmallin ja ohjeistuksen myötä. Huollon toimintaa pyrittiin samalla muuttamaan läpinäkyvämmäksi, jolloin asiakas on tietoisempi suoritettujen auton huolto- ja korjaustoimenpiteiden sisällöstä. Lisämyynnin kehittämisen odotetaan vastaanottotarkastuksen avulla kasvattavan myynnin määrää ja täten edistävän jälkimarkkinoinnin kannattavuutta. Korjaamojen käytännön toimivuuden kannalta tärkein asia on vastaanottotarkastuksen integroiminen toimivaksi osaksi korjaamon huoltoprosessia. Korjaamon huoltoprosessilla tarkoitetaan tässä insinööriyössä prosessia, joka alkaa ennakoivasta asiakaskontaktoinnista päättyen huollon jälkiseurantaan.

### 3 Ideaalinen auton vastaanottotarkastus

Vastaanottotarkastuksen standardoinnissa katsottiin hyödylliseksi määritellä ideaalinen vastaanottotarkastusmalli, josta voidaan soveltaa sopivimmat toimintamallit eri jälleenmyyjäliikkeille. Luvussa käydään aluksi läpi vastaanottotarkastuksen tarkoitusta ja tavoitteita, jonka jälkeen luvussa 3.2 tarkastellaan vastaanottotarkastuksen sisältöä. Myöhemmin luvussa kerrotaan tilojen ja laitteiston vaatimuksista, sekä jälleenmyyjän tulosten raportoinnista maahantuojalle ja Toyota Motor Europelle.

#### 3.1 Vastaanottotarkastuksen kuvaus ja tavoitteet

Toyota on lanseerannut Walk Around Check -vastaanottotarkastuksen, jolla on näkyvä ja tärkeä osa tavoitellessa maksimoitua asiakastyytyväisyyttä. Tarkastuksen aikana huoltoneuvoja tutkii ja käy läpi auton tarkastuskohteita ideaalitulanteessa asiakkaan kanssa. Erityisesti kulutusosien uusimistarve kartoitetaan. Tarkastustoiminnalla pyritään läpinäkyvyyden lisäämiseen, kun asiakkaalle konkreettisesti osoitetaan auton korjauksen tarve ja selitetään mahdolliset riskit ja seuraukset, mikäli autoa ei kyseiseltä osin korjata. (WAC Marketing Panel 2014: 8–10.)

Tarkastus mahdollistaa asiakkaan luonnollisen ja helpon vian kuvauksen, koska asiakas pystyy osoittamaan tarkan vikakohteen ja havainnoimaan auton äärellä kuinka vika ilmenee. Asiakkaan tarkempi vian kuvaus vähentää väärinkäsityksiä asiakkaan ja tarkastusta suorittavan henkilön välillä, kun verrataan esitarkastusta edelliseen huollon vastaanottomalliin. Aiemmin asiakas kuvaili vian huollon vastaanoton tiskillä ja huoltoneuvoja kirjasi asiakkaan vian kuvaukset ja toiveet korjauksista suoraan korjaamojärjestelmään. Asiakkaiden väärinkäsitykset autoon tehtävistä toimenpiteistä ja hinnasta vähenevät, koska nämä asiat käydään asiakkaan kanssa läpi vastaanottotarkastuksen jälkeen ja asiakkaaseen ollaan vielä tarvittaessa myöhemmin yhteydessä. (WAC Marketing Panel 2014: 8–10.)

Asiakastyytyväisyys paranee, kun asiakas on tietoisempi autoon tehtävistä toimenpiteistä ja kustannuksista jo etukäteen. Huoltoneuvojan tekemän tarkastuksen lisäksi mekaanikko voi huoltoa suorittaessa havaita vikoja tai huomautuksia, jolloin mekaanikko

dokumentoi havainnot ja huoltoneuvoja on yhteydessä asiakkaaseen. Asiakkaan suostumuksen jälkeen autoon suoritetaan sovitut toimenpiteet. Auton turvallisuus on varmistettu, kun esimerkiksi vesiliirtovaaraa aiheuttavat kuluneet renkaat on tarkastuksen pohjalta päätetty vaihtaa uusiin. (WAC Marketing Panel 2014: 8 - 10.)

### 3.2 Auton ideaalisen vastaanottotarkastuksen sisältö

#### 3.2.1 Asiakkaan vastaanotto

Huoltoneuvojan tulee tervehtiä asiakkaita ja ottaa asiakkaat vastaan kohteliaasti. Näin asiakas tuntee olonsa tervetulleeksi. Perehtyisyys etukäteen asiakkaan käynnin syihin lisää asiantuntijuutta. Huoltoneuvoja muistuttaa vastaanottokäynnin vaatimasta ajallisesta kestosta. Mahdollisesta jonosta ja odotusajasta huollon vastaanottoon on hyvä mainita asiakkaan saapuessa liikkeeseen. Vastaanotossa huoltoneuvojan tulee varmistua asiakkaan päähuolenaiheista ja ottaa selvää onko asiakkaalla lisäksi muuta kerrottavaa autosta. Huoltoneuvoja varmistaa korjaamojärjestelmästä asiakkaan saapuessa tiskille asiakkaan ja huollon etukäteistietojen paikkansapitävyyden. Huoltoneuvoja ehdottaa asiakkaalle kohteliaasti auton vastaanottotarkastuksen suorittamista. Asiakkaan suostuessa suoritetaan tarkastus asiakkaan ollessa mukana. Mikäli asiakas ei halua olla mukana tarkastuksessa esimerkiksi kiireen vuoksi, voi huoltoneuvoja suorittaa vastaanottotarkastuksen myös itsenäisesti. (TSA21 Processes 2015: 1 - 4.)

Huoltoneuvojan tulee kunnioittaa asiakkaan autoa ja asentaa tarvittavat suojat penkille, matolle ja ohjauspyörään auton vastaanottotarkastuksen ajaksi. Sovittaessa liikkeen mekaanikkojen kanssa suojat voidaan jättää autoon valmiiksi mekaanikkoa varten. Näin vältetään ylimääräinen kertakäyttösuojien kulutus ja säästetään hieman mekaanikon aikaa. Huoltoneuvoja tarkistaa auton sisustan asiakkaan unohtamien henkilökohtaisten tavaroiden varalta, joita voivat olla esimerkiksi aurinkolasit, puhelin tai kannettava tietokone. (TSA21 Processes 2015: 1 - 4.)

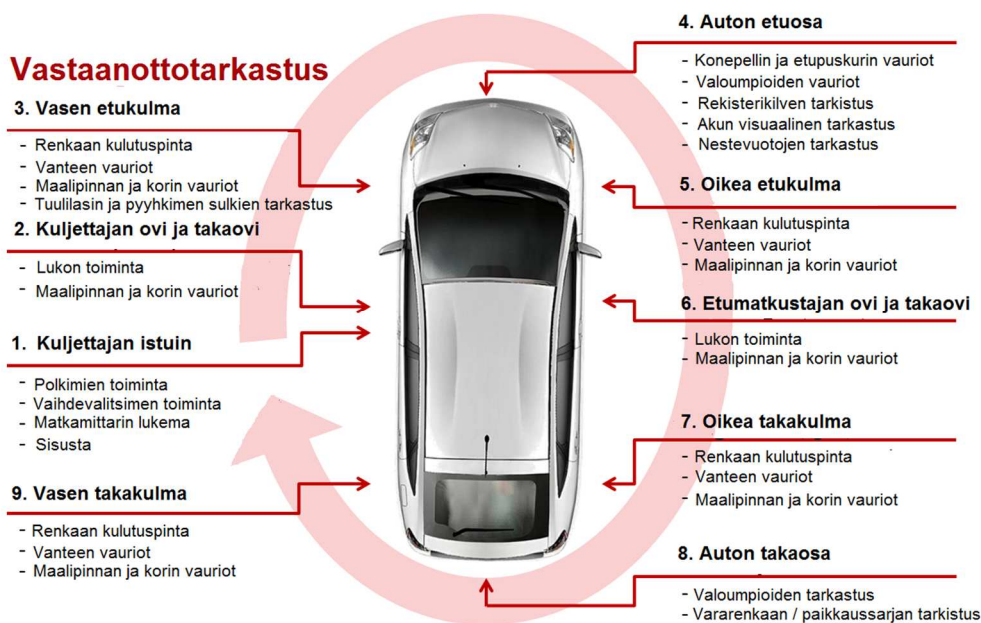
#### 3.2.2 Vastaanottotarkastuksen suorittaminen, huoltoneuvoja

Huoltoneuvojan suorittaman tarkastuksen suoritusjärjestys ja vastaanottotarkastuksen pääkohdealueet ovat seuraavat:

- Kuljettajan istuin: Tarkastetaan polkimien toiminta ja mahdolliset epänormaalit äänet. Tarkastetaan vaihdevalitsimen toiminta ja mahdolliset epänormaalit äänet. Tarkastetaan ja dokumentoidaan lomakkeelle auton matkamittarin lukema. Tarkastetaan lattiamatot ja valmistajan ohjeiden mukainen kiinnitys. Tarkastetaan tuuli ja -takalasin pyyhkimen toiminta. Tarkastetaan sisustuksen mahdolliset vauriot tai muut huomion arvoiset seikat auton sisällä.
- Kuljettajan ovi ja takaovi: Tarkastetaan lukon toiminta, sekä ovien avautuminen ja sulkeutuminen. Ovien ja maalipinnan vaurioiden tarkastus.
- Vasen etukulma: Tarkistetaan rengas epätasaisen kulumisen ja halkeamien varalta, sekä kulutuspinnan syvyys ja vauriot. Vanteen visuaalinen vaurioiden tarkastus. Tarkastetaan etukulma korin ja maalipinnan vaurioiden osalta. Tuulilasin ja pyyhkimen sulkien visuaalinen tarkastus.
- Auton etuosa: Ajo- ja huomiovalojen umpioiden, etupuskurin ja konepellin vaurioiden tarkastus. Varmistetaan, että rekisterikilpi on kyseiselle autolle kuuluva. Akun ulkoisen kunnon visuaalinen tarkastus. Jarru- ja jäähdytysnesteiden, moottoriöljyn tason tarkastus. Lisäksi öljy- tai muiden nestevuotojen tarkastus. Apulaitteiden hihnojen kunnon visuaalinen tarkastus.
- Oikea etukulma: Tarkistetaan rengas epätasaisen kulumisen ja halkeamien varalta, sekä tarkastetaan kulutuspinnan syvyys ja vauriot. Vanteen vaurioiden tarkastus. Tarkastetaan etukulma korin ja maalipinnan vaurioiden osalta.
- Etumatkustajan ovi ja takaovi: Tarkastetaan lukon toiminta, sekä ovien avautuminen ja sulkeutuminen. Ovien ja maalipinnan vaurioiden tarkastus.
- Oikea takakulma: Tarkistetaan rengas epätasaisen kulumisen ja halkeamien varalta, sekä tarkastetaan kulutuspinnan syvyys ja vauriot. Vanteen vaurioiden tarkastus. Tarkastetaan takakulma korin ja maalipinnan vaurioilta.
- Auton takaosa: Takavalojen umpioiden ja takapuskurin vaurioiden tarkastus. Takaluukun ja maalipinnan vaurioiden tarkastus. Takalasin pyyhkimen sulan tarkastus. Varapyörän tai vaihtoehtoisesti renkaan paikkaussarjan tarkastus.
- Vasen takakulma: Tarkistetaan rengas epätasaisen kulumisen ja halkeamien varalta, sekä tarkastetaan kulutuspinnan syvyys ja vauriot. Vanteen vaurioiden tarkastus. Tarkastetaan takakulma korin ja maalipinnan vaurioilta. (TGB Visual Safety Report: 1.)

Lisäksi on hyvä kysyä roiskesuojien ja maalipinnan suojakalvojen tarpeesta, varsinkin jos autolla ajetaan paljon sorateitä. Tarvittaessa kannattaa tiedustella tarvetta varusteille, joiden tarkastuksessa huomataan puuttuvan, esimerkiksi tarve tavaratilan suojapohjalle. Mikäli tarkastettavassa autossa on lukkomuttereilla toteutettu vanteiden kiinnitys, tulee

huoltoneuvojan suorittaa lukkomutterin avaimen sijainnin dokumentointi lomakkeelle, jotta mekaanikon ei tarvitse käyttää ylimääräistä aikaa lukkomutterin avaimen sijainnin selvitykseen. Kuva 1 havainnollistaa vastaanottotarkastuksen suorittamista.



Kuva 1. Vastaanottotarkastuksen suoritusjärjestys ja päätarkastuskohteet (TSA21 Steps of Customer Care - Trainer Guide: 27).

Vastaanottotarkastuksen lopuksi huoltoneuvoja varmistaa asiakkaalle tilattujen töiden yksityiskohdat sisältäen tarkastuksen perusteella tehtävät lisätyöt ja niiden hinnat, arvioidun huollon kokonaissumman ja arvioidun valmistumisaajan. Lisäksi on hyvä varmistaa asiakkaan aikataulu, menettely vaihdettujen osien ja maksutavan suhteen viimeistään vastaanottotarkastuksen päätteeksi. Viimeistellään ja tulostetaan työmääräys sekä pyydetään asiakkaan allekirjoitus työmääräykseen. Lopuksi ilmoitetaan asiakkaan saavan yhteydenoton, kun auto on valmis noudettavaksi.

### 3.2.3 Vastaanottotarkastuksen suorittaminen, mekaanikko

Mekaanikon suorittaman tarkastuksen tarkastuskohteet ovat seuraavat:

- Pakoputkiston kunnon ja mahdollisten vuotojen tarkastus.

- Jarruputkien ja -letkujen sekä liitosten tarkastus vuodoilta, murtumilta ja korroosiolta.
- Ohjauksen toiminnan tarkastus, ja ohjauksen komponenttien (ohjausvaihte, raidetanko) visuaalinen tarkastus.
- Käsijarrun vaijereiden kunnon ja käsijarrun toiminnan tarkastus.
- Jousituksen komponenttien visuaalisen kunnon, vaurioiden ja vuotojen tarkastus.
- Jarrulevyjen, -palojen ja -satuloiden visuaalinen tarkastus. Jarrulevyjen ja -palojen paksuusmittaus ja tulosten dokumentointi, mikäli pyörät irrotetaan tilatun työn yhteydessä.
- Renkaiden kuluneisuuden ja vaurioiden tarkastus. Dokumentoidaan renkaiden koko, merkki, urasyvytydet (myös vararengas / paikkaussarjan täyttöpallon vanhenemispäivämäärä).
- Vetoakselin suojakumien ulkoisen kunnon ja vuotojen tarkastus.
- Yleinen silmäys auton alla olevien nestevuotojen, vakavien ruostevaurioiden tai muiden vaurioiden osalta. (TGB Visual Safety Report: 1.)

Lisäksi mekaanikko suorittaa myös huoltoneuvojan tarkastuskohdat, mikäli huoltoneuvoja ei ole suorittanut vastaanottotarkastusta täydessä laajuudessaan.

### 3.3 Vastaanottotarkastustilat

TME on määritellyt, että ideaalitalanteessa tarkastusten suorittamiseksi tulee olla vastaanottotarkastukseen tarkoitetut tilat. Ylimääräisten häiriöiden välttämiseksi tarkastuksen aikana tila tulee olla erillään muusta korjaamosta. Tilassa tulee olla esillä varaosia ja varusteita, kuten renkaita, pyyhkimen sulkia, auton hoitotuotteita ja lattiamattoja. Näkyvillä tulee olla käytännöllinen vertailutaulu uusista ja käytetyistä osista, josta asiakkaan

on vaivatonta nähdä osien visuaaliset erot. Ideaalitilanteessa tilaan voi olla sisällytetty mahdollisuuksien mukaan nosturipaikka, joka mahdollistaa tarkastuksen laajentamisen myös auton alapuolelle. Tällöin huoltoneuvoja tai mekaanikko voi suorittaa auton alaosan vastaanottotarkistuksen erityisesti tapauksissa, joissa auton korjaamokäyntiin ei liity määräaikaishuoltoa tai vastaavaa laajaa huoltoa.

Välihuolloissa tai tätä pienemmissä työtilauksissa oletetaan olevan enemmän lisämyyntipotentiaalia kuin laajoissa huolloissa. Suurempi potentiaali perustellaan sillä, että laajan huollon tarkastuskohteiden määrä on jo itsessään mittava. Esimerkkejä pienistä työtilauksista ovat kausirenkaanvaihdot ja yksittäiset polttimon vaihdot. Lisäksi yksinomaan kampanjakorjaukseen tulevassa autossa odotetaan olevan pienten työtilausten lailla merkittävää lisämyyntipotentiaalia. Vastaanottotarkastus suoritetaan korjaamosta erilliseksi tulkittavassa tilassa, mikäli asiakas on mukana tarkastuksessa. Huollon yhteydessä mekaanikko suorittaa auton alapuolisen vastaanottotarkastuksen sekä mahdollisesti tilatun huolto-ohjelman mukaisen auton tarkastuksen. Huolto-ohjelmassa saattaa olla päällekkäisyyksiä vastaanottotarkastuskohteiden kanssa, joten päällekkäiset tarkastuskohteet tarkastetaan vain kertaalleen. (Walk Around Check - Handbook 2014: 10–11.)

Edellisessä kappaleessa mainittu vertailutaulu sisältää kulutusosia, kuten jarrulevyjä - ja paloja. Vertailutaulu sisältää sekä uuden, että käytetyn osan. Huoltoneuvoja voi tukea myyntiargumenttejaan vertailutaulun esimerkkien avulla. (Walk Around Check - Handbook 2014: 10.) Käytettävät vertailuosat ovat

- jarrulevy
- jarrupalat
- raitisilmasuodatin
- moottorin ilmansuodatin
- moottorin käyttöhihna.

### 3.4 Vastaanottotarkastuslaitteisto

Huoltoneuvojalla on käytössään vastaanottotarkastuslomake, johon huoltoneuvojan havaitsemat viat, puutteet tai huomautukset auton kunnosta kirjataan. Vastaanottotarkastuksessa otetaan huoltoneuvojan käyttöön tulevaisuudessa, mahdollisuuksien mukaan elektroninen lomake. Tabletilla täytetään vastaanottotarkastuslomakkeita, jotka ovat verkkoselaimessa käytettäviä. Sivusto on integroitu yrityksen korjaamojärjestelmään. Tällöin kaikki auton kampanjat ja auton historia on helposti huoltoneuvojien saatavilla. Järjestelmään merkitään asiakkaalta saatu varmistus halutusta varaosasta tai korjauksesta. Myöhemmin tehtäväksi sovitut työt ja lisämyynnit luokitellaan myös erikseen. Tiedot päivittyvät järjestelmään, jossa myöhemmin sovittujen töiden muistutus on integroituna. Järjestelmästä on mahdollisuus tarkastella erilaisia mittareita, jotka kertovat korjaamon tärkeimmät avainluvut vastaanottotarkastukseen ja huoltotoimintaan liittyen. Kuvien lisäämisen mahdollisuus järjestelmään tuo lisäarvoa helpottamalla auton vaurioiden dokumentointia. Elektronisen lomakkeen täyttämisen jälkeen lomake tulostetaan ja allekirjoitetaan. Sähköisen allekirjoituksen mahdollisuutta tässä yhteydessä harkitaan otettavaksi käyttöön. (Walk Around Check - Handbook 2014: 12.)

Muita tarvittavia työkaluja vastaanottotarkastuksen suorittamiseksi ovat jarrulevyjen paksuuden mittaustyökalu ja renkaan kulutuspinnan mittari. Renkaan kulutuspinnan määrää mitataan digitaalisella mittarilla. Mittari on yhteydessä mahdollisuuksien mukaan korjaamojärjestelmään ja välittää tulokset korjaamojärjestelmään. Käytettävissä on helposti luettava renkaan kulutuspinnan opas, josta selviää mitatun pinnan jäljellä oleva käyttökulutuspinnan ja kuluneisuuden määrä millimetreinä ja prosentuaalisesti. Lisäksi oppaasta voi tarkastella mitatun kulutuspinnan määrän vaikutuksesta jarrutusmatkaan kuivalla ja märällä tienpinnalla. (Walk Around Check - Handbook 2014: 14.)

### 3.5 Vastaanottotarkastusten raportointi

Toyota Motor Europe määrittelee osittain vastaanottotarkastukseen liittyviä asioita. Esimerkiksi kuukausittainen raportointi tärkeimmistä vastaanottotarkastusten avainluvuista kuuluu osaksi prosessia TME:n, maahantuojan ja korjaamon välillä. Ideaalisesti kuukausiseurannassa on oltava vähintään seuraavat kohteet:



- Huoltokäyntien kokonaislukumäärä.
- Suorittujen vastaanottotarkastusten lukumäärä.
- Suorittamattomien vastaanottotarkastusten lukumäärä. Listataan syyt, joiden vuoksi vastaanottotarkastus on jäänyt suorittamatta.
- Suorittujen vastaanottotarkastusten lukumäärä, joissa tehtiin havainto lisämyyntikohteista.
- Suorittujen vastaanottotarkastusten lukumäärä, joissa ei tehty havaintoja lisämyyntikohteista.
- Vastaanottotarkastusten lukumäärä, joissa havaittiin lisämyyntikohteita, mitkä johtivat lisämyyntiin.
- Vastaanottotarkastusten lukumäärä, joka ei johtanut lisämyyntiin. Lisäksi tulee eritellä mistä syystä vastaanottotarkastuksen suorittaminen ei johtanut lisämyyntiin.
- Niiden vastaanottotarkastusten lukumäärä, jotka johtivat lisämyyntiin jälkikäteen. (Walk Around Check - Handbook 2014: 9.)

Kuukausittaista seurantaan tehdään, jotta vastaanottotarkastuksia voitaisiin jatkossakin kehittää seurannasta saatavan informaation perusteella. Seuraavassa kuvassa 2 esitetään vastaanottotarkastukseen liittyvää seurantaan graafisesti.



Kuva 2. Vastaanottotarkastuksen kuukausiseurannan kaavio graafisesti esitettyinä.

Kuvan 2 tarkoituksena on selventää kuukausiseurannan rakennetta. Huoltokäyntien kokonaismäärä jaotellaan kuvassa aluksi kahteen osaan sen mukaan onko vastaanottotarkastus suoritettu. Mikäli vastaanottotarkastusta ei ole suoritettu, voidaan pohtia syitä ja pyrkiä parantamaan vastaanottotarkastusten kokonaissuoritusmäärää syihin ja ongelmiin paneutumalla. Suoritetut vastaanottotarkastukset jaotellaan kahteen osaan sen mukaan, onko tarkastuksissa havaittu lisämyyntikohteita vai ei. Mikäli ei havaittu lisämyyntikohteita, asiakkaan auto on jo valmiiksi hyvässä kunnossa. Mikäli lisämyyntikohteita on havaittu, jaotellaan vielä kyseiset vastaanottotarkastukset sen mukaan johtivatko tarkastukset lisämyyntiin vai ei. Jos jostain syystä lisämyyntiä ei ole tarkastuksen havainnoista huolimatta tehty, voidaan pohtia syitä asiakkaan kieltäytymiselle. Kolmas vaihtoehto on, että vastaanottotarkastus johti lisämyyntiin takautuvasti, esimerkiksi asiakkaan muuttaman päivän harkinnan jälkeen.

## 4 Korjaamon huoltoprosessin kehittäminen ja muutokset

Kuten aiemmin mainittiin, vastaanottotarkastuksella on näkyvä ja tärkeä osa tavoitellussa maksimoitua asiakastyytyväisyyttä. Kuitenkin myös muut toimintavaiheet vaikuttavat asiakastyytyväisyyteen ja ennen kaikkea huoltotapahtuman onnistumiseen. Korjaamon huoltotoiminta voidaan käsittää prosessina, jolloin prosessissa edeltävien toimintavaiheiden onnistuminen vaikuttaa myös vastaanottotarkastuksen onnistumiseen. Huoltoprosessi jaettiin insinööriyössä seitsemään toimintavaiheeseen huoltoneuvojan näkökulmasta tarkasteltuna. Toimintavaiheet ennen vastaanottotarkastusta ovat ennakoiva asiakaskontakti, ajanvaraus ja huollon valmistelu. Vastaanottotarkastuksen jälkeiset huoltoprosessin toimintavaiheet ovat huoltotyön suunnittelu ja seuranta, auton luovutus ja laskutus ja huollon jälkiseuranta. (TSA 21 Processes 2015: 1.)

Seuraavaksi käydään läpi uudistettu korjaamon huoltoprosessi toimintaohjeineen. Luvun lopussa on yhteenveto vastaanottotarkastuksen vaikutuksista korjaamon huoltoprosessiin. Luvussa 4.8 on kuva, jossa esitetään vuokaavion muodossa vastaanottotarkastus korjaamon huoltoprosessissa.

### 4.1 Ennakoiva asiakaskontakti

Ensirekisteröityjen henkilöautojen määrä Suomessa on pudonnut 24 % vuodesta 2008 vuoteen 2014, ja autokanta vanhenee entisestään (Henkilöautojen ensirekisteröinnit merkeittäin 2014 kaikki merkit 2015). Uusien autojen myynnin väheneminen vaikuttaa myös merkkiliikkeen huollettavien autojen määrään, koska takuuikäiset autot muodostavat merkittävän osan merkkiliikkeen huoltotöistä. Esimerkiksi Toyota-korjaamoverkoston asiakasvirrasta 0–3 -vuotiaiden autojen vuoden 2012 alusta 2014 loppuun mennessä käyttöön otettujen autojen osuus oli noin 22 prosenttia 1.1.2015 tarkasteltuna (Keskitetty huoltohistorian järjestelmä 2015).

Mitä vanhempi auto asiakkaalla on, sitä haastavampaa on asiakkaan kiinnipito. Tällöin asia tulee tiedostaa ja pyrkiä ennakoimaan asiakkaiden autojen huoltotarpeet, jotta säilytetään nykyiset asiakkaat merkkihuollon piirissä. Ennakoivan asiakaskontaktointin johdosta asiakasvirta kasvaa ja edellyttää toteutuessaan korjaamolta hyvää työn suunnittelua ja optimoidut varastotasot, jotta huoltotapahtuma onnistuu. Hyötynä ovat kasvanut

asiakastyytyväisyys, kiinnipito ja varaosien myynti. Ennakoivan asiakaskontaktoinnin toimintavaiheet ovat

- kohdennetun asiakaslistan luominen
- asiakasviestien postitus, SMS- tai sähköpostiviestien lähetys
- asiakaskontaktoinnin seuranta
- yhteys asiakkaaseen, mikäli asiakas ei itse ole ottanut yhteyttä.

Ensin luodaan asiakaslista, jolle kohdennetusti lähetetään asiakasviesti. Asiakasviesti voi esimerkiksi sisältää huoltotarjouksen lähimmässä Toyota-korjaamossa. Asiakasviestien kohdentaminen tarkoittaa, että viestille pyritään kohdentamaan asiakas, jolle viestistä on hyötyä. Viestistä ei ole hyötyä, mikäli asiakas on esimerkiksi juuri käynyt huollossa. Asiakaslista on myös oltava ajan tasalla, jotta estetään viestien lähetys esimerkiksi auton edeltävälle omistajalle. Asiakasviestit lähetetään ja seurataan asetetun tarkasteluvälin verran kohdennetun asiakasviestinnän toimivuutta ja vastaanotettujen yhteydenottojen laatua ja määrää. Lopuksi otetaan yhteys asiakkaaseen, mikäli asiakas ei itse ole reagoinut ottamalla yhteyttä jälleenmyyjään asiakasviestin perusteella. Edellä mainitun ennakoivan asiakaskontaktoinnin jälkeen seuraa huollon ajanvaraus. (TSA 21 Steps of Customer Care - Trainer Guide 2015: 10.)

## 4.2 Ajanvaraus

Ajanvarauksen tekemiseen on erilaisia kanavia, esimerkiksi internet- ja sähköpostiajanvaraus tai soitto huollon varaukseen. Edellisessä luvussa jo käsiteltyyn ennakoivaan asiakaskontaktiin perustuen myös liikkeen huoltoneuvoja saattaa olla asiakkaaseen yhteydessä lähestyvän huollon merkeissä. Ajanvarauksen yhteydessä huoltoneuvojan tulee selvittää puhelun aikana

- asiakkaan nimi ja yhteystiedot
- auton tunnistetiedot
- ajanvarauksen syy
- auton historia

- ajanvarauksen joustavuus
- asiakkaan liikkumistarve ja vaatimukset huollon aikana
- suostumus vastaanottotarkastukseen osallistumiseen.

Yllä lueteltujen kohteiden lisäksi huoltoneuvoja tarkistaa korjaamojärjestelmästä huolto-tilaukselle mekaanikon, jolla on tarvittava taitotaso ja on saatavilla varattavana ajankoh-tana. (TSA 21 Steps of Customer Care - Trainer Guide 2015: 16.) Lisäksi tarvittavien varaosien saatavuus varmistetaan huoltovarauksen aikana. Puhelun aikana huoltoneu-vojan on mahdollisuus kysyä lisämyyntiin tähtääviä kysymyksiä, esimerkiksi haluaako asiakas sijaisauton korjauksen ajaksi, onko ilmastointihuolto tekemättä, ehdottaa auton pesua, kausirenkaiden vaihtoa tai haluaako asiakas hyödyntää ajankohtaisen tarjouk-sen.

Ajanvarauksen suunnittelu ja tarkka toteutus on ensiarvoisen tärkeää, sillä hyötynä ovat tehokas ja nopea vastaanotto huoltotiskillä. Tehokkuus huoltotiskillä saattaa tarkoittaa nopeampaa läpimenoa. Tällöin jää esimerkiksi enemmän aikaa vastaanottotarkastuksen suorittamiseen taustatietojen ollessa selvitetty huolellisesti jo puhelimesta. Huolellinen ajanvaraus mahdollistaa myös optimoimaan korjaamon tuottavuutta, koska mekaanikon taitotaso ja osien saatavuuden selvitys on tehty jo ajanvarausvaiheessa. (TSA 21 Pro-cesses 2015: 11.) Tuottavuus on olennainen mittari auton huoltotoiminnassa, mikä tar-joaa arvokasta tietoa huoltoprosessin tehokkuudesta, toimivuudesta ja lisämyynnin ak-tiivisuudesta (Sohlberg 2014: 51).

#### 4.3 Huollon valmistelu

Päivää ennen sovittua huoltoajankohtaa huoltoneuvoja varmistaa

- työtilauksen tiedot ovat oikein
- varaosien saatavuus
- varaosien esikeräily
- vastaanottotarkastuslomakkeen etukäteisvalmistelu
- lisämyynnin mahdollisuudet (TSA21 Processes 2015: 13).

Vastaanottotarkastuslomakkeelle täydennetään etukäteen saatavilla oleva informaatio, esimerkiksi auton ja omistajan tiedot (TSA21 Processes 2015: 13). Korjaamojärjestelmästä saatavilla olevan auton historiatietojen perusteella voidaan havaita lisämyynnin mahdollisuuksia, esimerkiksi mikäli vaihteistoöljyn vaihdosta tai ilmastointihuollosta on aikaa enemmän kuin maahantuojan suositusvälin verran.

Päivää ennen huoltoa otetaan yhteyttä asiakkaaseen ja muistutetaan huoltoajankohdasta. Vaivattomin tapa sekä liikkeelle että asiakkaalle on lähettää huoltomuistutus esimerkiksi tekstiviestillä tai sähköpostitse. Hyötyinä huoltomuistutuksesta ovat asiakastyytyväisyys ja perättömien tai unohdettujen huoltovarausten väheneminen. (TSA21 Processes 2015: 13.)

#### 4.4 Auton vastaanottotarkastus

Asiakkaan saapuessa liikkeeseen toteutetaan auton vastaanottotarkastus luvun 3.2 toimintaohjeiden mukaisesti.

#### 4.5 Huoltotyön suunnittelu ja seuranta

Vastaanottotarkastuksen jälkeen kirjataan arvioitu valmistumisaika työmääräykseen viimeistään huoltotyön suunnittelussa asiakkaan jätettyä auton huoltoon. Optimaalisesti valmistumisaika on kirjattu jo ajanvarausvaiheessa, jotta henkilöstön resursointi olisi tarkkaa ja informaatiokatkokset vältettäisiin. Mekaanikon havaitsemien lisätöiden ja varaosien tarve, sekä asiakkaan vahvistukset lisätöistä ja niiden vaatimista varaosista dokumentoidaan työmääräykselle tai korjaamojärjestelmään sekä vastaanottotarkastuslomakkeelle. Valmistumisajan mahdolliset muutokset ilmoitetaan asiakkaalle ja kirjataan työmääräykselle ja korjaamojärjestelmään. Näin pyritään välttämään epäselvyyksiä informaation kulussa niin korjaamon sisällä kuin asiakkaan suuntaan. Huollon jälkeen auto on saatettava vastaavaan alkuperäiskuntoon asiakkaan säätöjen, esimerkiksi istuimen asennon ja radiokanavan osalta. Huoltoneuvoja tarkastaa työmääräyksen tiedot, tehdyt työt ja tarkastaa auton. Auton tarkastuksella taataan, että auton mahdolliset viat ovat korjattu ja auto on kaikin puolin luovutuskelpoinen. Vaihdetut osat ovat tarvittaessa näytettävissä asiakkaalle, mikäli asiakas on toivonut näkevänsä vaihdetut osat huollon jäl-

keen, pois lukien esimerkiksi ongelmajätteet, jotka lajitellaan erikseen ohjeistetusti. Huoltoneuvoja valmistelee laskun ja ilmoittaa auton omistajalle, että auto on noudettavissa. (TSA21 Processes 2015: 17–18.)

#### 4.6 Auton luovutus ja laskutus

Asiakas saa ilmoituksen huollon valmistumisesta ja auton noutoajankohdasta. Huoltoneuvoja tervehtii asiakasta ystävällisesti. Käydään läpi tehdyt työt ja laskun sisältö. Varmistetaan asiakkaalta, että kaikki asiakkaan tilaamat työt ovat tehty. Vastaanottotarkastuslomakkeesta otetaan kopio asiakkaalle ja luovutetaan kyseinen lomake auton luovutuksen yhteydessä. Näytetään asiakkaalle vaihdetut osat, mikäli näin on sovittu. Huoltoneuvoja selvittää, haluaako asiakas teettää vastaanottotarkastuksessa havaittuja, mutta asiakkaan pyynnöstä korjaamatta jätettyjä huolto- tai korjauskohteita myöhempanä ajankohtana, esimerkiksi kuukauden päästä. Vastaanottotarkastuslomaketta läpikäydessä huoltoneuvoja neuvoo asiakasta mahdollisista lähitulevaisuudessa tiedossa olevista korjaustöistä koskien ennakoitavissa olevia kulutusosia, kuten jarrulevyjä tai -paloja. Vastaanottotarkastuslomakkeella on merkinnät kyseisistä lähitulevaisuuden lisätöistä. Huoltoneuvoja varmistaa asiakkaan olevan tyytyväinen saamansa palveluun ja kertoo asiakkaalle huollon jälkiseurannasta sekä varmistaa asiakkaan suostumuksen yhteydenottoon sähköpostitse jälkiseurantaan liittyen. Asiakas suorittaa maksun ja huoltoneuvoja viitoittaa tai neuvoo asiakkaan autolleen samalla toivottaen asiakkaan tervetulleeksi uudestaan. (TSA21 Processes 2015: 18–19.)

#### 4.7 Huollon jälkiseuranta

Huollon jälkiseurannalla pyritään asiakastyytyväisyyden maksimointiin selvittämällä asiakkaan mahdollisesti kokemaan tyytymättömyyttä tai mielessä olevia kehitysideoita jälleenmyyjän toimintaa kohtaan. Näin ollen jälleenmyyjäverkosto ottaa palautteen vastaan ja pyrkii kehittämään toimintaansa tulosten pohjalta. Huollon jälkiseuranta toteutetaan maahantuojan toimesta verkkosivulla tehtävästä kyselystä, joka perustuu Toyotan asiakassuositteluohjelmahan. Asiakkaan sähköpostiosoite tallennetaan korjaamojärjestelmän yhteystietoihin ajanvarauksen yhteydessä, josta järjestelmä noin viikon päästä huollon valmistumisesta lähettää asiakkaan sähköpostiin linkin kyselyyn. Asiakkaalla on lähetys hetkestä lukien kolme viikkoa aikaa vastata kyselylomakkeeseen. Käytännössä asiakas

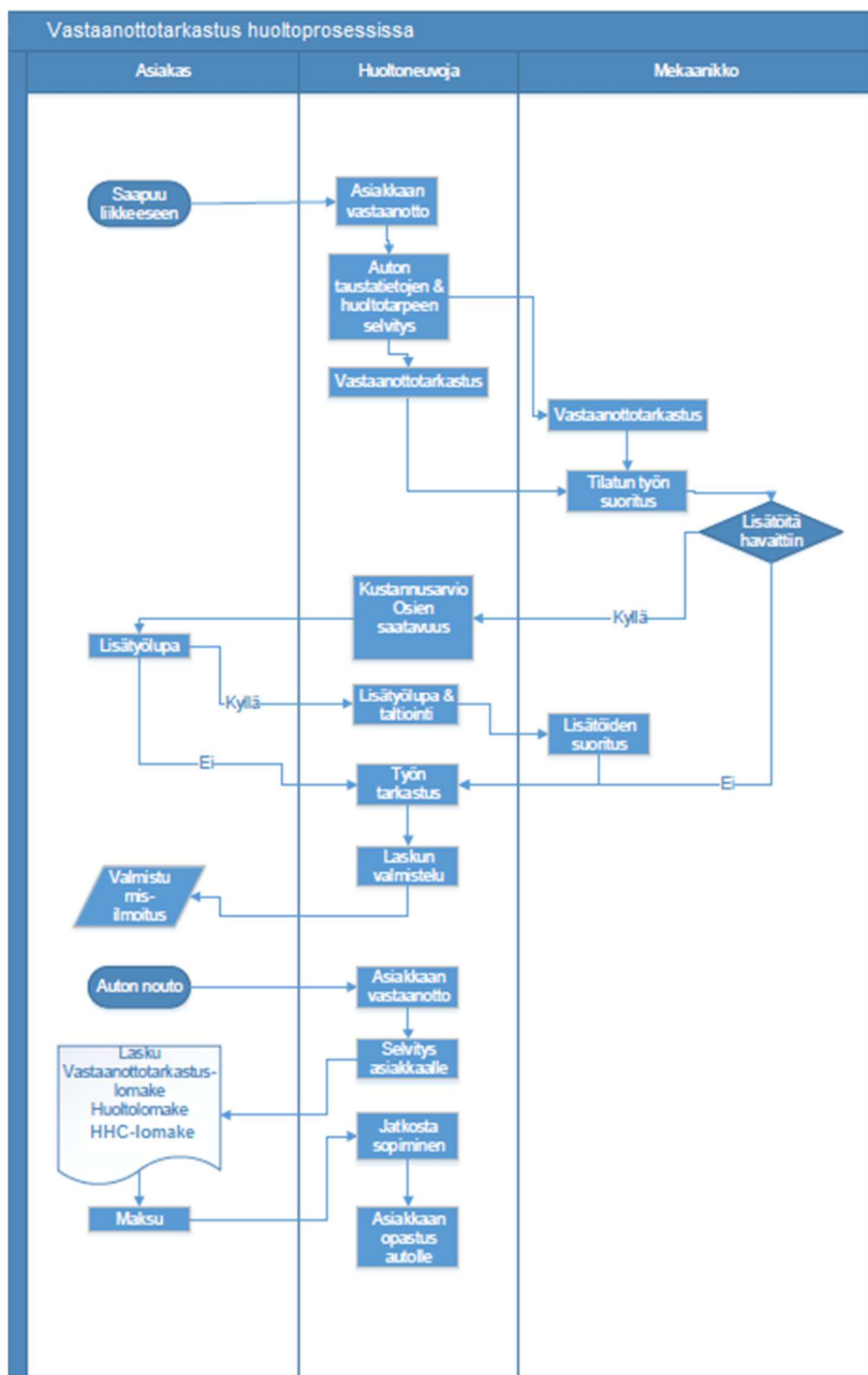
vastaa huoltoon liittyviin kysymyksiin pisteyttämällä kohdat sen mukaan, kuinka todennäköisesti hän suosittelisi tuttavalleen Toyota-liikkeen palveluita. Asiakassuosittelun tulokset kerätään kuukausittain Toyotan maahantuojan ja jälleenmyyjäliikkeiden tarkasteltaviksi. (Palmu 2015.)

#### 4.8 Yhteenveto vastaanottotarkastuksen vaikutuksista korjaamoprosessiin

Tässä luvussa on yhteenveto korjaamon huoltoprosessin muutoksista, joita vaaditaan huoltoprosessin optimaaliseen toimintaan. Ajanvarauksen tulee olla mahdollisimman huolellisesti tehty. Soveltuvin osin pyritään jo ajanvarausvaiheessa kysymään lisämyyntiin tähtääviä kysymyksiä. Huolellisella ajanvarauksen suorittamisella pyritään nopeaan huollon vastaanottoon tiskillä, jolloin jää enemmän aikaa vastaanottotarkastuksen suorittamiselle. Tällöin huollon valmisteluun vaaditaan entistä enemmän tehokkuutta huoltoneuvojen ajankäytössä. Vastaanottotarkastuslomakkeet esitätetään ja autojen huoltohistoriat selvitetään korjaamojärjestelmästä huollon valmisteluvaiheessa. Huoltohistoriasta havaitut lisämyyntikohteet dokumentoidaan vastaanottotarkastuslomakkeelle.

Vastaanottotarkastus etenee sujuvasti, kun huoltoneuvoja on perehtynyt autoon ja sen huoltotarpeisiin ennen varsinaista vastaanottotarkastusta. Samalla edistetään asiakkaan positiivisen mielikuvan luomista huoltoneuvojan asiantuntijuudesta ja perehtyneisyydestä asiakkaan auton huoltotarpeisiin. Huoltoneuvojan kannalta isoin muutos prosessiin tulee valmisteluvaiheen jälkeen, kun autolle suoritetaan vastaanottotarkastus luvun 3.2 periaatteiden mukaisesti. Huoltoneuvojen resursointi on oltava riittävää, jotta huollon vastaanotossa on vähintään yksi huoltoneuvoja paikalla. Kuvan 3 vuokaavion mukaisesti sekä huoltoneuvoja että mekaanikko suorittaa vastaanottotarkastuksen omalta osaltaan. Jälleenmyyjäliikkeiden yksityiskohtaiset erot huomioiden on mahdollista myös, että ainoastaan huoltoneuvoja tai mekaanikko yksinomaan suorittaa vastaanottotarkastuksen. Kuva 3 selventää uudistetun korjaamon huoltoprosessin rakenteen asiakkaan, huoltoneuvojan ja mekaanikon osalta. Kuvan 3 vuokaavioon sisällytettiin toimintavaiheet asiakkaan saapumishetkestä aina huollon jälkeen liikkeestä poistumiseen.





Kuva 3. Vastaanottotarkastuksen sisältävä korjaamon huoltoprosessi vuokaaviona esitettyä. HHC-lomake tarkoittaa hybridi-auton hybridijärjestelmän kuntotestauksen lomaketta.

## 5 Jälleenmyyjäverkoston ryhmittely

Valtuutettuja Toyota-korjaamoja on yhteensä Suomessa yli 80 kappaletta, joista osa on kooltaan pieniä huoltokorjaamoja ja osa isoja täyden palvelun Toyota-liikkeitä, joissa on normaalien myynti- ja huoltopalveluiden lisäksi erillinen pikahuolto, korikorjaamo ja maa-laamo. Liikkeitä on ympäri Suomen, joten osalla pienten paikkakunnan liikkeistä on muu-taman mekaanikon huoltopalvelut, toisilla isompien kaupunkien liikkeillä mekaanikkoja on noin 20. Toyota-korjaamojen tarjoamien palvelujen määrän lisäksi esimerkiksi tilojen koko ja henkilöstön määrät vaihtelevat suuresti. Näistä syistä myös vastaanottotarkas-tuksen käytännön toteuttamismahdollisuudet tulevat olemaan erilaiset, joten jälleenmyy-jäverkosto päätettiin jakaa vastaanottotarkastuksen toteuttamismahdollisuuksien mukai-sesti ryhmiin. Ryhmittelystä kerrotaan yleisluontoisesti, mutta ryhmittelyyn käytettyjä yk-sityiskohtaisia tietoja ei julkaista tämän insinööritoimiston yhteydessä.

### 5.1 Ryhmä 1

Ensimmäiseen jälleenmyyjäryhmään kuuluvat valtuutetut Toyota-korjaamot. Ryhmän korjaamoilla työskentelee pääsääntöisesti muutama mekaanikko. Ryhmään kuuluu yh-teensä 25 valtuutettua Toyota-korjaamoja. Tälle ryhmälle suositellaan vastaanottotarkas-tuksen pelkistetyintä versiota, jossa lisätään työmääräykseen lisämyyntiin tähtääviä lisä-kohteita liitteen 1 esimerkin mukaisesti. Yleistä aktiivisuutta lisämyynnin toteutukseen ja tarkkaavaisuutta mekaanikkojen havainnointiin autojen kunnosta. Lisäksi työtilanteen salliessa suoritetaan vastaanottotarkastuksia huoltoon tuleviin autoihin vähintään yksi päivässä.

### 5.2 Ryhmä 2

Toiseen jälleenmyyjäryhmään kuuluvat Toyota-liikkeet, joilla on huoltopalveluiden ja va-raosamyynnin lisäksi automyynti. Ryhmään kuuluu yhteensä 47 jälleenmyyjäliikettä. 32:lla näistä liikkeistä on lisäksi oma korikorjaamo. Muutamalla on lisäksi pikahuoltopal-velut. Eräs Toyota-korjaamo tekee poikkeuksen ryhmään, sillä heillä ei ole automyyntiä, mutta liike on kooltaan samaa luokkaa kuin muutkin ryhmä 2:sen jälleenmyyjäliikkeet. Kyseisille 2. ryhmän liikkeille suositellaan ensimmäisen ryhmän tapaan lisäyksiä työmää-

räykseen, yleistä aktiivisuutta lisämyyntiin ja mekaanikkojen havainnointiin autojen kunnosta. Tämän lisäksi 2. ryhmälle ehdotetaan vastaanottotarkastuksen täysmittaista käyttöönottoa kaikkiin huoltoon tuleviin autoihin, huomioiden liikekohtaiset rajoitukset.

### 5.3 Ryhmä 3

Kolmanteen jälleenmyyjäryhmään kuuluu Toyota-liikkeitä, joilla on huolto-, ja varaosapalvelut, automyynti, pikahuolto ja korikorjaamon lisäksi oma maalaamo. Tähän ryhmään kuuluvia jälleenmyyjäliikkeitä on kymmenen. Kyseisillä liikkeillä on isoimmat liiketilat ja monipuolisimmat palvelut. Tämän ryhmän liikkeille suositellaan vastaanottotarkastuksen täysmittaista käyttöönottoa kaikkiin huoltoon tuleviin autoihin.

## 6 Käytännön pilottihankkeet jälleenmyyjäliikkeissä

Tässä luvussa käsitellään pilottihankkeita, joita tämän insinööriyön yhteydessä teetettiin valituilla Toyota-korjaamoilla. Luvussa esitellään pilottihankkeet, niiden toteutuskeinot ja saatuja tuloksia. Insinööriyön aikana vierailuita tehtiin pilottihankkeisiin liittyen kolmeen jälleenmyyjäliikkeeseen. Käyntien tarkoitus oli perehtyä liikkeen käytännön yksityiskohtiin huoltotoiminnassa ja luoda yhteisymmärrys toimintatavoista, jotta pilotoinnin käytännön toimivuus taattaisiin. Näin ollen myös hyvät tulokset ovat todennäköisempiä, kun pohjatyö pilotointiin on tehty huolellisesti. Seuraavissa kappaleissa esitellään pilottihankkeet, pilottihankkeiden toteutuskeinot ja saatuja tuloksia. Insinööriyössä käytetään jälleenmyyjäliikkeistä ja työntekijöistä nimityksiä, kuten ”A” ja ”B”, koska yksilöivät tiedot haluttiin pitää ei-julkisena tietona. Ensimmäisestä korjaamosta käytetään esimerkiksi nimitystä ”pilottikorjaamo A”, jolloin tämän korjaamon korjaamopäälliköstä käytetään nimitystä ”korjaamopäällikkö A”.

### 6.1 Pilottikorjaamo A

Pilottihankkeen toteutusta suunniteltiin liikkeen korjaamopäällikön kanssa. Lisämyyntiin alettiin panostaa huollon vastaanotossa lisäämällä työmääräykseen lisäkohteita, esimerkiksi vaihteistoöljyn vaihto ja ilmastointihuolto. Huoltoneuvojan suorittamaa auton vastaanottotarkastusmallia ei nähty realistisena toteuttaa, joten mekaanikot suorittivat vastaanottotarkastuksen tilatun työn yhteydessä. Vastaanottotarkastus tarkoitti kyseisen korjaamon kohdalla korin, tuulilasin ja renkaiden kunnon tarkastusta ja dokumentointia. Dokumentointiin käytettiin työmääräystä ja Autovista Oy:n VIS Arviomies -tarkastuslomaketta. Toteutus aloitettiin huhtikuun puolivälissä. Elokuussa tarkastukseen lisättiin akun tarkastus, joka koostuu akun kunnon visuaalisen tarkastuksesta ja erillisellä akkutesterillä tehtävästä akkutestistä. Tuloksia pilottihanke A:sta kerättiin huhtikuun alusta syyskuun loppuun vuonna 2015, ja tietoja verrataan vastaavaan tarkasteluväliin edellisenä vuonna.

Korjaamoprosessissa pilottikorjaamolla asiakas tekee ajanvarauksen pääasiassa soittamalla tai paikan päällä huollon ajanvarauksessa liikkeessä. Huoltoneuvoja tarkastaa huoltohistorian korjaamojärjestelmästä ajanvarauksen yhteydessä ja tarjoaa ilmastointi-

laitteen huoltoa, mikäli edellisestä on vähintään kaksi vuotta. Asiakkaan saapuessa korjaamolle ehdotetaan raitisilmasuodattimen vaihtamista aktiivihiliversioon, mikäli tarvetta on. Huoltojen lisänä tarjotaan vaihteistoöljyn vaihtoa, kun auto tulee esimerkiksi 105 000 km:n tai 210 000 km:n huoltoon. Huoltohistoria tarkastetaan ja vaihteistoöljyn vaihtoa tarjotaan huoltohistoriasta ja matkamittarin lukemasta riippuen tarvittaessa muiden huoltojen yhteydessä. Huoltoneuvoja käy työmääräyksen muut kohdat asiakkaan kanssa, viimeistelee ja tulostaa työmääräyksen. Asiakas allekirjoittaa työmääräyksen ja jättää auton korjaamolle. (Korjaamopäällikkö A 2015.)

Mekaanikko suorittaa tilatut työt ja tarkastaa korin, tuulilasin ja renkaiden kunnon vastaanottotarkastuksessa. Elokuusta alkaen tarkastukseen sisältyy myös akun tarkastus akkutesterillä. Mikäli mekaanikko havaitsee vastaanottotarkastuksessa lisätöitä, dokumentoidaan havainnot. Huoltoneuvoja soittaa asiakkaalle havaituista lisätöistä. Mikäli renkaiden uusiminen on ajankohtainen ja renkaat ovat saatavilla varastosta, soitetaan tässäkin tapauksessa asiakkaalle. Jos renkaita ei ole saatavissa auton huollon yhteydessä, kirjataan asia huomiona työmääräykselle ja tehdään tarjous uusista renkaista asiakkaalle. Mikäli korissa havaitaan isompia vaurioita, korjaamopäällikkö A kuvaa vauriot ja tekee kustannuslaskelman. Mikäli kiveniskemiä havaitaan tuulilasissa, soitetaan asiakkaalle ja korjataan tuulilasi lupa saatua samalla käyntikerralla. Usein tuulilasin vaurioita ei voida korjata paikkaamalla, jolloin sovitaan uusi aika korjaamolle lasinvaihtoon. Uusi aika sovitaan lähes poikkeuksetta, sillä laseja ei ole varastossa ja lasit saapuvat korjaamolle muutaman päivän toimitusviiveellä. (Korjaamopäällikkö A 2015.)

Lisäksi samana päivänä korjaamista vaikeuttaa korjaamon korkea käyttöaste, jolloin työresurssit ovat varattu jo lähes täyteen, jolloin ainakaan isommille lisätöiden suorittamiselle ei ole mahdollisuutta. Pilottikorjaamo A:ssa kuitenkin suoraviivaiset ja nopeasti suoritettavat lisätyöt, kuten jarruremontit ja apulaitehinnan vaihdot pyritään tekemään auton ollessa työn alla. (Korjaamopäällikkö A 2015.)

Tarkasteluvälillä vastaanottotarkastuksia tehtiin noin 600 autoon. Mekaanikon havaitsemia lisämyyntikohteita korin, renkaiden ja tuulilasin osalta dokumentoitiin 87 autossa. Lisäksi huoltoneuvojat pyrkivät aktiivisesti lisämyyntiin ilmastointihuollon, raitisilmasuodattimien ja vaihteistoöljyn vaihdon osalta. Seuraavassa taulukossa 1 esitellään

myyntimääriä tämän pilottihankkeen kannalta oleellisimmissa lisämyyntikohteissa. Aktiivihiihliisuodattimien kappalemäärät sisältyvät myös raitisilmasuodattimien kappalemääriin. (Korjaamopäällikkö A 2015.)

Taulukko 1. Pilottikorjaamo A:n myyntimäärät huhti-elokuun ajalta valituissa lisämyyntikohteissa verrattuna edellisvuoden vastaavaan ajankohtaan.

Pilottikorjaamo A		Huhti-elokuu 2014	Huhti-elokuu 2015	Muutos
Ilmastointihuolto	kpl	133	227	270,7 %
Vaihteistoöljyn vaihto	kpl	23	83	260,9 %
Raitisilmasuodatin	kpl	505	483	-4,4 %
Aktiivihiihliisuodatin	kpl	5	188	3660,0 %

Tarkasteluvälillä huhti-elokuu 2015 huollon asiakasvirta heikentyi kyseisessä korjaamossa noin 5 prosenttiyksikköä edelliseen vuoteen nähden, mikä vaikuttaa myös lisämyynnin tuloksiin heikentävästi. Asiakasvirran suunnasta huolimatta taulukon 1 kohteiden lisäksi tuulilasien myynti kasvoi 10 prosenttia. Koritöitä suoritettiin mekaanikon vastaanottotarkastuksen perusteella tarkasteluvälillä yhteensä seitsemän kappaletta, keskiarvolla 1200 € yhtä korityötä kohden. Rengasmyynnin tarkasteluväli oli huhti-lokakuu ja kasvua viime vuoteen 2,5 prosenttia. (Keskitetty huoltohistorian järjestelmä 2015; Korjaamopäällikkö A).

Valitut lisämyyntikohteet taulukossa 1 ovat pääosin tavallisimpia, säännöllisesti vaihdettavia varaosia tai auton huoltotoimia, joita huoltojen yhteydessä ehdotetaan asiakkaalle. Tästä syystä kyseisten kohteiden vaihtotarpeeseen kiinnitettiin pilottikorjaamossa huomiota entistä enemmän. Esimerkiksi ilmastointihuolto tulee teetättää kahden vuoden välein, mutta se ei sisälly valmiiksi normaaliin väli- tai määräaikaishuoltoon. Ellei korjaamo kiinnitä huomiota ilmastointilaitteen huoltosykliin, saattaa muilta kuin valveutuneimmilta asiakkailta ilmastoinnin huollattaminen unohtua. Ilmastointihuoltojen määrä pilottikorjaamo A:ssa nousikin huomattavasti. Parannus on pitkälti huoltoneuvojen aktiivisuuden ansiota, sillä jokaisen ajanvarauksen yhteydessä tarkistettiin korjaamojärjestelmästä ja asiakkaalta onko ilmastointihuollolle tarvetta.

Vaihteistoöljyn vaihtoa suositeltiin autokohtaisen vaihtelevuuden mukaan, huoltohistoria huomioiden. Monet asiakkaat olivat iloisia, kun korjaamolla kerrottiin perusteet vaihdolle

ja huoltoneuvoja suositteli vaihtoa. Huoltoneuvojen aktiivisuuden selvä kasvu ja asiakkaiden myönteinen vastaanotto vaihteistoöljyjen vaihtamiseen vaikutti positiivisesti myös tuloksiin. Isoa prosentuaalista kasvua selittää pieni myynnin volyymi edellisenä vuonna, mikä tarkoitti noin viittä vaihteistoöljyn vaihtoa kuukaudessa.

Raitisilmasuodattimia vaihdetaan Toyotan henkilöautoissa pääosin määräaikaishuolloissa kahden vuoden tai 30 000 kilometrin välein. Raitisilmasuodattimia suositellaan kuitenkin vaihdettavaksi vuosittain muun muassa ajo-olosuhteista ja vuosittaisesta kilometrimääristä riippuen. Raitisilmasuodattimien kokonaismyynnin lievään pienentymiseen tarkasteluvälillä todennäköisesti vaikuttaa huollon asiakasvirran väheneminen viiden prosenttiyksikön verran, koska suurin osa raitisilmasuodattimista myydään juuri määräaikaishuolloissa. Pilottikorjaamo A onnistui keskittyessään tarjoamaan perusmallin raitisilmasuodattimen sijaan aktiivihiihisuodattimia, jolla asiakas saa pienellä lisähinnalla entistäkin laadukkaamman sisäilman.

Vaikka 183 kappaleen kasvu edelliseen vuoteen verrattuna oli mainio, huomioon tulee ottaa pieni myyntivolyymi edellisenä vuonna. Aktiivihiihisuodattimien osuus kaikista raitisilmasuodattimista oli 2014 tarkasteluvälillä noin yhden prosentin, mutta 2015 tarkasteluvälillä jo 39 prosenttia. Ainoastaan aktiivihiihisuodattimien myynnin isoa muutosprosenttia (yli 3000 %) tarkastelemalla ei saada täysin realistista kuvaa myynnin kasvusta ja insinööriyön aikana tehdyistä muutoksista lisämyyntiin.

## 6.2 Pilottikorjaamo B

Pilottikorjaamo B:n tarkastelujakso on yhtenevä A:n kanssa. Seuraavaksi taulukossa 2 esitellään lisämyyntikohteet samoin kuin pilottikorjaamo A:n kohdalla.

Taulukko 2. Pilottikorjaamo B:n myyntimäärät lisämyyntikohteissa huhti-elokuun ajalta 2015 verrattuna edellisen vuoden vastaavaan ajankohtaan. \*Vaihteistoöljyn vaihtojen muutosprosentti ei ole laskettavissa.

Pilottikorjaamo B		Huhti-elokuu 2014	Huhti-elokuu 2015	Muutos
Ilmastointihuolto	kpl	63	177	181,0 %
Vaihteistoöljyn vaihto	kpl	0	2	*
Raitisilmasuodatin	kpl	214	192	-10,3 %

Aktiivihiilisuodatin	kpl	4	42	950,0 %
----------------------	-----	---	----	---------

Huollon asiakasvirta pieneni tarkasteluvälillä 2015 lähes 7 % edelliseen vuoteen nähden, joka vaikuttaa kokonaishuoltojen määrään ja kaikkeen lisämyyntiin alenevasti. Rengasmyynnin tarkasteluväli oli huhti-lokakuu ja kasvua viime vuoteen kappalemäärässä 7 prosenttia. Taulukosta 2 selviää, että ilmastointihuollon myyntimääriä on kasvatettu 2014 vuoteen nähden huomattavasti. (Keskitetty huoltohistorian järjestelmä 2015). Vaihteistoöljyjen vaihtoja tehdään silti edelleen vähän. Asiakasvirta väheni, mikä vaikutti etenkin raitisilmasuodattimien kokonaismyyntimäärän vähenemiseen. Positiivisena asiana taulukosta selviää, että aktiivihiilisuodattimien myynti nousi kymmenkertaiseksi joskin vertailukohdan myyntimäärä edellisenä vuonna oli ainoastaan neljä kappaletta. Aktiivihiilisuodattimien osuus kaikista raitisilmasuodattimista nousi edelliseen vuoteen nähden, ol- len huhti-elokuussa 2015 yli 20 % kaikista myydyistä raitisilmasuodattimista.

### 6.3 Vastaanottotarkastuksen pilotointi jälleenmyyjäliikkeessä

Varsinaisen vastaanottotarkastuksen suorittamista pilotoitiin insinööriyön yhteydessä todellisella asiakaskäynnillä jälleenmyyjäliikkeeseen. Asiakas oli tehnyt ajanvarauksen koskien 30 000 km:n määräaikaishuoltoa perinteisesti puhelimella noin viikkoa ennen huoltoajankohtaa. Ajanvarauksen yhteydessä auto oli sovittu tuotavaksi huoltoon noin kello 9. Asiakas saapui sovitusti saatuaan muistutuksen huollosta tekstiviestillä edellisenä päivänä. Asiakasta tervehdittiin ensiksi huollon vastaanotossa ja huoltoneuvoja varmisti samalla korjaamojärjestelmästä huollon tietojen paikkansapitävyyden.

Seuraavaksi huoltoneuvoja ehdotti asiakkaalle auton vastaanottotarkastuksen suorittamista, mihin asiakas suostui. Huoltoneuvoja viitoitti asiakkaan auton luokse. Aluksi huoltoneuvoja varmisti ovien kaukolukituksen toimivan ja asteli autoon tarkastaen matkamat-tarin lukeman ja sisätilat vaurioilta tai muilta huomion arvoisilta seikoilta. Huoltoneuvoja ehdotti avaimen pariston vaihtoa, mihin asiakas totesi paristojen olevan muutaman vuo-den vanhat ja antoi luvan paristojen vaihdolle. Auton sisusta todettiin siistiksi, mutta huoltoneuvoja tiedusteli asiakkaan halukkuutta kumimattojen vaihtamiseksi tekstiilimattoihin.

Tarkastuksessa siirryttiin tarkastamaan auton ulkopuolta. Vasen eturengas todettiin hyväkuntoiseksi, eikä vaurioita auton etukulmassa havaittu. Huoltoneuvoja tarkasti pyyhki-



jöiden sulat, joiden edellisestä vaihtokerrasta asiakas ei ollut varma ja antoi suostumuksen uusia sulat. Tarkastuksessa siirryttiin auton etuosaan, jossa ei havaittu vaurioita. Etumatkustajan oven kohdalla huoltoneuvoja ehdotti huoltoon kuuluvan normaalin raitisilmasuodattimen sijaan aktiivihiiiversiota, jonka asiakas halusi. Oikealta puolelta korin ja pyörien todettiin olevan kunnossa, joten siirryttiin auton takaosan tarkasteluun. Takaluukku tarkastettiin ulkopuolen vaurioilta ja avattiin, mutta tavaratilan tarkastusta ei jatkettu asiakkaan tavaroiden vuoksi. Huoltoneuvoja ehdotti tavaratilan kynnyksen suoja-  
muovikalvon asennusta, jonka asiakas hyväksyi. Seuraavaksi huoltoneuvoja ehdotti takalasin pyyhkijän sulan uusimista, jolle asiakas antoi hyväksynnän. Tarkastus suoritettiin loppuun auton vasemman takakulman ja takapyörän osalta, jonka kohdalla huoltoneuvoja ehdotti tarjouksessa olevia lukkomuttereita vanteisiin, joilla voidaan estää pyörien varastaminen. Asiakas suostui ja kaupat lukkomuttereista sovittiin. Huoltoneuvoja ehdotti vastaanottotarkastuksen lopuksi vielä Toyota ProTect -käsittelyä, jolla voidaan turvata maalipinnan uudenveroinen kunto jopa viideksi vuodeksi eteenpäin. Asiakas oli kiinnostunut tästä ja tiedusteli kyseisen suojauksen kustannusta, mutta jätti asian vielä harkintaan. Seuraava kuvassa 4 huoltoneuvoja on suorittamassa vastaanottotarkastusta asiakkaan ollessa tarkastuksessa mukana.



Kuva 4. Asiakas on mukana vastaanottotarkastuksessa. Huoltoneuvoja tarkistaa kuvassa parhaillaan auton sisustaa ja kirjaa matkamittarin lukeman.

Vastaanottotarkastus oli näin suoritettu ja huoltoneuvoja suuntasi asiakkaan kanssa vielä huoltotiskille, jonka äärellä varmistettiin tilatut työt ja asiakkaan henkilöllisyys. Asiakasta pyydettiin allekirjoittamaan työmääräys ja ojennettiin huollon sijaisauton avaimet. Lopuksi varmistettiin asiakkaalta auton sopivin noutoaika ja toivotettiin asiakkaalle hyvää päivän jatkoa.

Seuraavaksi yhteenveto asiakkaan ostamista tuotteista vastaanottotarkastuksen perusteella:

- avaimen paristo
- pyyhkijän sulat
- aktiivihiihtisuodatin
- tavaratilan reunuksen suojakalvo
- lukkomutterit
- tekstiilimatot.

Tarkastus kesti kokonaisuudessaan hieman alle kahdeksan minuuttia. Ajanotto alkoi huoltoneuvojan ehdottaessa vastaanottotarkastusta ja loppui, kun huoltoneuvoja ja asiakas olivat kävelleet takaisin huollon vastaanoton tiskin luokse. Vastaanottotarkastus tuotti lisämyyntiä yhteensä 242,7 €, joka oli 45 % huoltokäynnin kokonaissummasta.

Toimin vastaanottotarkastuksen pilotoinnissa tarkkailijan asemassa ja tarkoituksena oli tehdä havaintoja ja antaa kehitysideoita tarkastuksen suorittamiseen. Ennen tarkastusta asiakas kertoi toivovansa kellonajan sisältyvän huollon muistutusviestiin, sillä nyt ajan-kohtana mainittiin ainoastaan kyseinen huoltopäivämäärä. Takaluukussa olleita tavaroita ei siirretty, eikä tavaratilan tarkastusta jatkettu tavaroiden vuoksi. Tavaratilassa olevien tavaroiden vuoksi myöskään mekaanikko ei todennäköisesti pääse tarkistamaan tavaratilassa olevan vararengasta tai paikkaussarjaa. Tällöin olisi suotavaa informoida asiakasta vastaanottotarkastuksen yhteydessä, jotta tavarat voitaisiin esimerkiksi siirtää takamatkustajan tiloihin väliaikaisesti huollon ajaksi. Ilmastointihuoltoa ei tarjottu asiakkaalle. Tarkastettu auto oli noin kahden vuoden ikäinen ja suositeltu ilmastointihuollon suorittamisväli on kaksi vuotta, joten perusteet oli tarjota kyseistä huoltoa. Toyota Pro-Tect -käsittelyn hinta sai asiakkaan harkitsemaan käsittelyn suorittamista, eikä lopulta

päättänyt ostaa käsittelyä. Huoltoneuvoja olisi kattavammilla perusteluilla osoittanut asiakkaalle, että käsittely kannattaa ostaa. Tarkastuksen aikana ympäristössä vallitseva liikenteen melu häiritsi jonkun verran asiakkaan kanssa keskustelemista. Huoltoneuvoja havaitsi, että tarjottujen tuotteiden ja palveluiden hinnat tulee olla tiedossa vastaanotto-tarkastusta suorittaessa. Vastaanottotarkastukseen käytettyä aikaa voitiin pitää kohtuullisena sekä huoltoneuvojan, että asiakkaan ajankäytön kannalta.

Auton ikä vaikuttaa vastaanottotarkastuksessa niihin asioihin, mitä huoltoneuvojan kannattaa tarjota asiakkaalle. Uudehkoihin, esimerkiksi takuuikäisten autojen tarkastuksissa voidaan keskittyä varustemyyntiin. Kymmenen vuotta vanhassa autossa kulutusosien, kuten jarrupalojen tai renkaiden myynti on todennäköisempää, joten kulutusosien tarkastusta voi painottaa varustemyyntiä enemmän.

Vastaanottotarkastuksen pilotointi kyseisessä jälleenmyyjäliikkeessä on käytännön esimerkki korjaamotilojen rajallisuudesta, sillä jokaisella liikkeellä ei ole tarvittavia sisätiloja tarkastuksen suorittamiseksi. Vastaanottotarkastus on siis suoritettava ulkona, jolloin on huomioitava säävaraus. Ei ole kuitenkaan tarkoituksenmukaista suorittaa vastaanotto-tarkastusta esimerkiksi kaatosateessa tai lumimyrskyssä. Haasteita saattaa aiheuttaa myös ulkoympäristön mahdollinen melu tai vaurioiden havaitseminen ajankohtana, jolloin ulkona ei ole tarpeeksi valoisaa.

## 7 Pohdinta

Insinööriyön yhteydessä tehdyt muutokset pilottikorjaamo A:n toiminnassa ovat olleet korjaamopäällikkö A:n mukaan kannattavia ja saadut taloudelliset tulokset ovat olleet lupaavia. Työntekijät olivat lopuksi jopa hieman yllättyneitä siitä, kuinka vaivattomilla muutoksilla voidaan kasvattaa lisämyynnin määrää. Asiakasnäkökohtaa pidettiin koko ajan kehittämisessä mukana ja esimerkiksi akun testaamisessa osana vastaanottotarkastusta pyrittiin ennalta ehkäisemään huonokuntoisten akkujen aiheuttamia matkan- teon keskeytyksiä. Akun testaus tuo lisäarvoa asiakkaalle, kun autoa ei tarvitse tuoda erikseen myöhemmin akun vaihdon vuoksi korjaamolle. Lisäarvoa voidaan katsoa myös olevan asiakkaalle siitä, että saa arvion akun hyvästäkin kunnosta, jolloin asiakkaan ei tarvitse itse pohtia akun vaihdon tarvetta.

Insinööriyön pilottihankkeen A aikana havaittiin henkilöstön palkkauksen mahdollisesti vaikuttavan vastaanottotarkastusten suorittamiseen, sillä kyseessä oli perustyön lisäksi tehtävä lisätyö. Tarkastuskohteiden lisätyöt eivät kartuta mekaanikon palkkaa. Tällöin palkan saantitapa saattaa vaikuttaa mekaanikkojen lisätöiden kirjaamisen innokkuuteen kielteisesti. Koritöiden havaitseminenkaan ei kartuta kyseisen mekaanikon palkkaa, vaan korikorjauksen toteutuessa auto siirtyy korikorjaamolle.

Mekaanikot ovat käytännön työtä suorittavia työntekijöitä. Insinööriyön yhteydessä tehtyjen korjaamovierailujen ja mekaanikon työkokemukseni perusteella lähtökohtaisesti dokumentoinnin määrän lisäys tarkastus- ja huoltolomakkeiden täyttämiseen liittyen ei kasvata motivaation määrää mekaniikoissa. Olisi mielenkiintoista jatkaa pilottihanketta sellaisella palkkausjärjestelmällä, joka todella tukee mekaanikkojen lisätöiden havaitsemisen määrää. Tällöin selviäisi kuinka paljon mekaanikkojen lisätöiden havaitsemismäärä vaikuttaa lisämyynnin tuloksiin. Palkkausjärjestelmä voisi olla sen tyyppinen, että esimerkiksi lisämyyntiin johtaneesta havainnosta vastaanottotarkastuksessa saisi pienen lisän peruspalkkaan.

Jälleenmyyjien aktivointi lisämyyntiin hyödyttää itse jälleenmyyjän lisäksi maahantuoja, sillä jälleenmyyjäliikkeen kaikki alkuperäiset Toyota-varaosat tilataan maahantuojan kautta. Lisämyynnin kasvattaessa liikkeen kokonaismyyntiä myös maahantuojan varaosien ja varusteiden myyntimäärät kasvavat, mikäli muiden myyntimääriin vaikuttavien

tekijöiden oletetaan pysyvän muuttumattomina. Pilottihankkeiden hyvät taloudelliset tulokset muutamassa liikkeessä eivät anna vielä riittävää pohjaa suorille johtopäätöksille koko maan mittakaavaan suhteutettuna. Tarkempia taloudellisia tuloksia saadaan, mikäli vastaanottotarkastukset otetaan käyttöön laajemmin ja pidemmällä aikavälillä.

Insinööriyön aikana havaittiin, että pilottikorjaamo A:ssa kommunikoinnin määrä ja merkitys asiakkaan kanssa kasvoi. Mekaanikot kiinnittivät huomiota lisämyyntikohteisiin tarkemmin ja systemaattisemmin kuin ennen pilottihankkeen aloitusta uuden ohjeistuksen pohjalta. Tuloksissa myyntimäärät kasvoivat, jolloin oletetusti myös lisämyyntikohteiden havaittu määrä oli kasvanut. Korjaamopäällikkö A:n mukaan pilottihankkeen aikana myös huoltoneuvojen soittomäärät asiakkaille kasvoivat, koska lisämyyntikohteita havaittiin aiempaa useampien asiakkaiden autoissa.

Havaittujen lisämyyntikohteiden ilmoittaminen asiakkaalle huoltokäynnin aikana on tärkeää lisämyynnin kasvattamiseksi. Mikäli lisämyyntikohteista ilmoitetaan vasta asiakkaan noutaessa autoa, joutuu asiakas varaamaan uuden ajan huollon aikana havaittujen kohteiden korjauttamiseksi. Tällöin myös lisämyynnin menettämisen riski kasvaa, jos asiakas ei jostakin syystä varaakaan uutta aikaa. Syitä voi olla esimerkiksi kiireisyys tai työn teettäminen kilpailevalla korjaamolla. Varaosan jälkitoimituksen vuoksi siirrettävät työt ovat poikkeustapaus, milloin on sovittava uusi aika asiakkaan kanssa. Suoritettavien lisätöiden johdosta on mahdollista myös, että huollolle varattu aika ei riitä ja sovittu auton nouto-aika muuttuu. Sovittujen nouto-aikojen muutoksesta on ehdottomasti oltava yhteydessä asiakkaaseen mahdollisimman pian.

Pilottihankkeet todistavat lisämyyntiin pyrkivän toiminnan kehittyneen kyseisissä liikkeissä systemaattisempaan suuntaan. Insinööriyön aikana opittiin, että jälleenmyyjäliikkeiden työntekijöillä on vaikutusta liikkeensä lisämyynnin tuloksiin, koska esimerkiksi työilmapiirillä on epäsuoraa vaikutusta tuloksiin. Epäsuorien vaikutusten määrää lisämyyntiin sen sijaan ei ole mahdollista arvioida tämän insinööriyön yhteydessä.

## 8 Yhteenveto

Insinööriyö aloitettiin tutkimalla aiheeseen liittyvää materiaalia, jonka perusteella määriteltiin ideaalinen auton vastaanottotarkastuksen sisältävä vastaanotto prosessi. Vastaanottotarkastusta ei ainoastaan lisätty huolto prosessiin, vaan pohdittiin kokonaisvaikutusta. Vastaanottotarkastuksen vaikuttaessa huolto prosessin kokonaisuuteen, määriteltiin myös uudistettu korjaamon huolto prosessi ja tarkasteltiin sellaisia muutoksia huolto prosessissa, joita vastaanottotarkastusten käyttöönotto vaatii. Huolto prosessia suunniteltaessa keskusteltiin insinööriyön ohjaajan ja asiakassuhdepäällikön kanssa ehyen kokonaisuuden takaamiseksi.

Tämän jälkeen ryhmiteltiin korjaamot vastaanottotarkastuksen toteuttamismahdollisuuksien mukaan ryhmiin. Jälleenmyyjäliikkeiden tilojen, palveluiden ja henkilöstön määrän havaittiin vaihtelevan liikekohtaisesti. Täysin identtisiä liikkeitä ei ole ainuttakaan, joten ryhmittelyssä otettiin käyttöön pääkriteerit, joiden johdosta tehtiin joitakin kompromisseja jaottelun onnistumiseksi. Insinööriyössä määritelty ryhmittely oli kuitenkin varsin hyödyllinen, kun vaadittiin jälleenmyyjäliikkeiden pelkistettyä ryhmittelyä. Insinööriyön toimeksiantaja voi hyödyntää jälleenmyyjien ryhmittelyä esimerkiksi myös tulevisissa kehitysprojekteissa.

Seuraavaksi valittiin korjaamot pilottihankkeisiin ja määriteltiin kyseisille korjaamoille sopivimmat vastaanottotarkastusmallit. Pilottihankkeet aloitettiin yhteistyössä valittujen korjaamojen kanssa. Saatua taloudellisia tuloksia kerättiin viideltä kuukaudelta pilottikorjaamoissa A ja B. Lisäksi pilotoitiin luvun 6.3 mukaisesti vastaanottotarkastusta asiakkaan ollessa tarkastuksessa mukana. Insinööriyön aikana tehtiin vierailuita pilottihankkeisiin osallistuneisiin jälleenmyyjäliikkeisiin. Käyntien aikana perehdyttiin liikkeen käytännön yksityiskohtiin huoltotoiminnassa ja luotiin yhteisymmärrys korjaamon toimintatavoista. Lopuksi vertailtiin pilottikorjaamoilta saatua taloudellisia tuloksia ja työntekijöiden kokemuksia edellisen vuoden vastaavaan ajankohtaan nähden. TAF:n asiakastytyväisyyden mittausjärjestelmä muuttui kevään 2015 aikana, minkä johdosta vastaanottotarkastuksen vaikutuksia asiakastytyväisyyteen ei mitattu insinööriyön yhteydessä.

Insinööriyön tavoitteiden voidaan todeta tulleen saavutetuksi. Ideaalisen vastaanottotarkastuksen toimintamallista onnistuttiin määrittelemään yleinen ideaalimalli, tuloksena on

vastaanottotarkastuksen suorittamiseen suunniteltu, lisämyyntiin pyrkivä palvelukonsepti. Huoltoprosessi uudistettiin silmällä pitäen vastaanottotarkastuksen johdosta aiheutuvia muutoksia. Pilottihankkeiden avulla saatiin tietoa käytännön toteuttamisesta ja toimivuudesta, sekä vaikutuksista lisämyynnin määrään ja korjaamon kannattavuuteen.

Lisämyynnin määrä kasvoi tarkastelukohteissa viime vuoteen verrattuna. Lisämyynnin määrään vaikuttavat monet muutkin tekijät, kuten toimialan kausivaihtelut ja asiakkaiden ostovoiman määrä. Näistä syistä insinööriyön vaikutusta lisämyynnin määrän muutokseen ei voida pitää ainoana muuttujana. Taloudelliset tulokset olivat kuitenkin pääosin positiivisia, joten insinööriyötä voidaan pitää onnistuneena ja lisämyynnin kehittämistä jatketaan edelleen. Tulokset innostavat muitakin jälleenmyyjäliikkeiden korjaamoja haastamaan nykyiset toimintamallinsa lisämyynnin parantamiseksi. Insinööriyö tarjoaa kaikille Toyotan jälleenmyyjille eräänlaisen työkalupakin, jonka avulla voidaan kehittää lisämyynnin toteuttamista lähemmäksi ideaalimallia.

Tietämykseni kasvoi vastaanottotarkastusten ja lisämyynnin osalta. Opin pilottihankkeiden aikana toimimaan yhteistyössä jälleenmyyjäliikkeiden kanssa. Työskentelin jo ennen insinööriyön aloittamista Toyota Auto Finland Oy:llä, joten maahantuojaan toiminta oli jo entuudestaan tuttua, mutta vasta insinööriyön aikana toimin varsinaisissa yhteistyöprojekteissa Toyotan jälleenmyyjien kanssa. Insinööriyön tekeminen kehitti henkilökohtaisia taitojani toimintamallien kehittämisen ja prosessiajattelun osalta. Etenkin huollon palvelu- ja korjaamoprosessi tuli tutuksi. Tutustuin insinööriyön aikana Toyotan Lean-ajattelumalliin ja siihen liittyvään PDCA-sykliin, jotka auttoivat osaltaan insinööriyön toteutuksen suunnittelussa ja kokonaisuuden hahmottamisessa. Opin myös käyttämään insinööriyön aikana minulle täysin uutta Microsoft Visio -ohjelmaa, jolla voidaan luoda erilaisia kaavioita.

Toyotan jatkuvan kehittämisen ideologiaan perustuen vastaanottotarkastusten kehitystyötä jatketaan tämän insinööriyön jälkeenkin. Jatkokehityksen aiheiksi insinööriyön jälkeen sopisi vastaanottotarkastusten lanseeraus laajemmin jälleenmyyjäverkostossa, jolloin tuloksiin saataisiin lisää luotettavuutta. Vastaanottotarkastuksessa käytettävä lomakepohja tulisi luoda, jotta vastaanottotarkastusten suorittamiseen olisi konkreettinen ja toimiva tarkastuslomake jälleenmyyjille. Kehitystyötä vaaditaan myös, jotta elektroniset työkalut, kuten tabletilla käytettävä vastaanottotarkastuslomake ja sähköinen allekirjoitus voitaisiin tulevaisuudessa ottaa käyttöön.

## Lähteet

Autoala 2015. 2015. Verkkojulkaisu. Autoalan Keskusliitto ry. <[http://www.akl.fi/files/2995/Autoala\\_2015\\_web.pdf](http://www.akl.fi/files/2995/Autoala_2015_web.pdf)>. Luettu 28.09.2015.

Henkilöautojen ensirekisteröinnit merkeittäin 2014 kaikki merkit. 15.01.2015. Verkko-dokumentti. Autoalan Tiedotuskeskus. <[http://www.autoalantiedotuskeskus.fi/tilastot/ensirekisteroinnit/vuosittain/2014/henkiloautojen\\_ensirekisteroinnit\\_merkeit-tain\\_2014\\_\(kaikki\\_merkit\)](http://www.autoalantiedotuskeskus.fi/tilastot/ensirekisteroinnit/vuosittain/2014/henkiloautojen_ensirekisteroinnit_merkeit-tain_2014_(kaikki_merkit))>. Luettu 16.10.2015.

Henkilöautojen ensirekisteröintimäärän kehitys 1956 - 2014. 15.01.2015. Verkkodoku-mentti. Autoalan Tiedotuskeskus. <[http://www.autoalantiedotuskeskus.fi/tilastot/ensirekisteroinnit/aikasarjat/henkiloautojen\\_ensirekisterointimaaran\\_kehitys\\_1956\\_-\\_2014](http://www.autoalantiedotuskeskus.fi/tilastot/ensirekisteroinnit/aikasarjat/henkiloautojen_ensirekisterointimaaran_kehitys_1956_-_2014)>. Luettu 15.06.2015.

Keskitetty huoltohistorian järjestelmä. 2015. Toyota Auto Finland Oy:n järjestelmän tieto.

Korjaamopäällikkö A. 2015. Keskustelut 28.5.2015 ja 3.9.2015.

Palmu, Rani. 2015. Asiakassuhdepäällikkö, Toyota Auto Finland Oy, Vantaa. Keskus-telu 14.08.2015.

Reijonen, Jouko. 26.05.2015. Autoalan suhdannekatsaus, kevät 2015. Verkkodoku-mentti. Metallityöväen Liitto ry. <[https://www.metalliliitto.fi/docu-ments/385493/1136092/Autokatsaus+2015.pdf/10b36305-98a5-45d8-941e-1a269dd47b32](https://www.metalliliitto.fi/documents/385493/1136092/Autokatsaus+2015.pdf/10b36305-98a5-45d8-941e-1a269dd47b32)>. Luettu 17.8.2015.

Sohlberg, Jouko. 2014. Taloudellinen toiminta. Oppimateriaali. Autoalan Keskusliitto ry.

Suomalaisautoilijat säästävät henkensä uhalla. 20.8.2015. Verkkodokumentti. Teknisen Kaupan ja Palveluiden yhdistys ry. <<http://tekninen.fi/uutiset/tutkimus-suomalaisautoili-jat-saastavat-henkensa-uhalla/>>. Luettu 5.11.2015.

Toyota yhtiönä. 2015. Verkkodokumentti. Toyota Auto Finland Oy. <<https://www.toyota.fi/toyota/index.json>>. Luettu 18.10.2015.

TGB Visual Safety Report. 2015. Toyota Auto Finland Oy:n sisäinen materiaali. Luettu 14.7.2015.

TSA21 Processes. 2015. Toyota Auto Finland Oy:n sisäinen koulutusmateriaali. Luettu 30.6.2015.

TSA21 Steps of Customer Care - Trainer Guide. 2015. Toyota Auto Finland Oy:n sisäi-nen koulutusmateriaali. Luettu 30.6.2015.



WAC Marketing Panel. 2014. Toyota Auto Finland Oy:n sisäinen materiaali. Luettu 13.4.2015.

Walk Around Check - Handbook. 2014. Toyota Auto Finland Oy:n sisäinen materiaali. Luettu 15.6.2015.

## Työmääräys

Esimerkki pilottikorjaamo A:n työmääräyksestä, johon on insinööriyön yhteydessä lisätty lisäpalveluita, muun muassa ilmastointihuolto.

TOYOTA KORJAAMO TYÖMÄÄRÄIN N:C 24.8.2015 Sivu: 1  
Tulostusvaluutta EUR

Asiakasnumero  
Huoltopäivä : 24.8.2015  
Työn valm.pv :  
Sov. noutaika :

FI  
Puh:

Merkki : Toyota  
Malli : Avensis 1,8 Valvematic Sol Edition 4ov  
Valmistenumero :  
Moottori/rp-numero :  
Kaupintanumero :  
Viite :

Rekisterinumero :  
Ajokilometrit : 64 000  
Ensirek.päivä : 10.3.  
Asiakas odottaa : ( )  
Parkkipaikka :

64 129

Koodi	To/T	Tuote-/työnimi	Kpl	A-Hinta	O-Aika	Summa
JOB: 1, 002119	1	ÖLJYNVAIHTO MOOTTORI	1.00	26.70	0,40	26,70
T	1	TOYOTA MOTOR OIL 5W30 C2	4.20	16.90 17.00%		58,91
04152YZZA6	1	ÖLJYNSUODA TOYOTA	1.00	13.10 17.00%		10,87
9008043037	1	TIIVISTE TOYOTA	1.00	2.20 17.00%		1,83
JOB: 2, MOOTTORIN ILMANSUODIN VAIHTO						
171011	1	ILMANSUODATIN I&A	1.00	7.12	0,08	7,12
178010D060	1	ILMANSUODA TOYOTA	1.00	29.60 17.00%		24,57
SOVITTU 130,- laatikko 46						
Töiden ohjeaika yhteensä :					0,48	
Verollisena yhteensä:						130,00

Autooni saa tarvittaessa ilman eri ilmoitusta :  
- lisätä lasinpesunestettä : Kyllä ( ) / Ei ( )  
- Auton pesu ? : Kyllä ( ) / Ei ( )  
- vaihtaa polttimot : Kyllä ( ) / Ei ( )  
- uusia pyyhkijäkumit / sulat : Kyllä ( ) / Ei ( )  
- Sijaisauto

Lisäpalveluita :  
- Ilmastointilaitteen huolto : Kyllä ( ) / Ei ( )  
- Raitisilmasuodattimen vaihto : Akt.hiili ( ) Vakio ( ) Ei ( )  
- Vaihteistoöljyn vaihto (manuaali/automaatti) : Kyllä ( ) Ei ( ) Suositellaan 105tkm välein

Tarkastus :  
- Tuulilasi  
- Renkaat  
- Korin kunto

Aben OK

Työnjohtajan allekirjoitus Tilaajan allekirjoitus

Postiosoite Puhelin Sähköpostiosoite Y-tunnus

## VIS-tarkastuslomake

Esimerkki VIS-tarkastuslomakkeesta, mihin pilottikorjaamo A:n mekaanikot dokumentoivat autojen lisämyyntikohteita korin, renkaiden ja tuulilasin osalta.

**AUTOVISTA ARVIOKORTTI 04.11.2015**

OMISTAJA Puhelin \_\_\_\_\_ HALTIJA \_\_\_\_\_

**AJONEUVO**

Toyota AvENSIS 1,8 Valvmatic Sol Edition 4ov Väri: sininen ☐

Polttoaine: Bensiini Vaihteisto: M6 Iskutilavuus (cm3) 1798  
 Korimalli: Sedan Käyttöönotto: 10.03 Teho (kw/hv) 108/146  
 Vetotapa: Etuveto Rekisteröinti: 10.03 Keskikulutus (l/100km)  
 Ajomäärä: 64.000 Myyntiin tullessa: 64.000 Päästöt (CO2) 154.0

**VARUSTELU**

☐ Nahkaverhoilu ☐ Navigointijärjestelmä ☐ Sport-alusta ☐ Sport-istimet  
☒ Ilmastointi, automaatti ☒ Ilmastointi ☐ Kahdet renkaat ☐ Aluvanteet  
☐ Webasto/Eber ☐ kauko-ohjauksella ☐ Vetokoukku ☐ Vakionopeudensäädin  
☐ Xenon-valot ☐ Bi-Xenon -valot ☐ Lohkolämmitin ☐ sisäp. ☐ Alv-vähennyskelpoinen  
☐ Pysäköintijärjestelmä ☐ edessä ja takana ☒ Ajovakaudenhallinta ☐  
☐ Panorama-kattoikkuna ☐ Kattoluukku ☐

**ARVIOTARKKUUS** **VAIHDOS** **HUOLTOHISTORIA**

☒ nähty ☐ uuteen ☐ Täydellinen merkiliikkeen huoltokirja  
☐ koeajettu ☐ käytettyyn ☐ Täydellinen huoltokirja  
☐ Arvioitu näkemättä ☐ tuuraosto ☐ Huoltokirja  
☐ Viimeisin huolto tehty  
☐ Jakohihna vaihdettu  
 Katsastettu 06.03.

**KORJAUS-/LISÄKULUT** **HINTA**

☐ Tuulilasi 0  
☒ Kesärenkaat 700  
☐ Talvirenkaat 0  
☐ Seuraava huolto 0  
☐ Huoltokirja 0  
☐ Jarrut 0  
☐ Jakohihna 0  
☐ Voimansiirto 0  
☐ Lasit ja lyhdyt 0  
☐ Pesimet ja pyyhkijät 0  
☐ Sisustus ja verhoilu 0  
☐ Pakoputkisto 0  
☐ Korityöt 0  
☐ Muut kulut 0  
☐ Virheetön/ei kuluja 0

**LAPORTTITIEOT** **LIIKE** **LIIKEKETJU**

Merkki, malli, 12kk kesklarvo Arvio/toteutuma Arvio/toteutuma  
 automallia kpl  
 ate automallille  
 limääräiset kunnostuskulut  
 /myyjän suoritus kuluarviossa  
 amaa mallia varastossa

**MYYJÄN HINTA-ARVIO** **AUTOOLIIKKEEN TAVOITEHINNAT** **AUTOVISTA ALUEHINNAT** **AUTOVISTA AUTOOLIIKEHINTAAN PERUSTUVA ENNUSTE**

lyyntialka vrk.  
 lyyntintulovive  
 yntihinta  
 inkivara 3%)  
 lyntihinta  
 ulut yhteensä  
 ate 1%)  
 stohinta  
 man myyntintulovivettä  
 yvityshinta  
 inta uutena

ulut erittely

Ylimääräiset kunnostuskulut 700, kilnteä kunnostusvaraus 272, arvon aleneminen odotus-  
 /myyntialkana 0/160, korkokulut myyntialkana 301



## Työmääräys 2

Esimerkki työmääräyksestä, jota käytettiin vastaanottotarkastuksen suorittamisen yhteydessä luvussa 6.3.

**Toyota**   **TYÖMÄÄRÄYSNRO**   **27.10.2015** **Sivu:** 1

**Asiakas:**   **Haltija:**  

**Puh:**   **Asiakasnumero:**  

**Sähköposti:**   **Laskutusryhmä:** 1 = Käteismyynti

**Rooli:** ☐ Omistaja ☐ Haltija ☐ Käyttäjä ☐ Muu ☐ **Asiakas odottaa:** ( )

**Vastanottaja:**   **Puh:**  

**Huoltopäivä:** 28.10.2015 **TM valm.pvm:**  

**Luovutuspäivä:**   **Ennakkokeräily suoritettu**

**Merkki:**   **Rekisterinumero:**  

**Maili:**   **1.rek. pvm:**  

**Mailikoodi:**   **Väri:** WHITE

**Valmistenumero:**   **Värikoodi:** PEARL/BLACK

**Moottori/rp-numero:**   **Ajokilometrit:** 077

**Kaupintanumero:**   **Summa** 29985

**Viite:**  

**Kdi Toim/OT Tuote/työv.nimi Kpl A-hinta O-aika**

**JOB: 1, 30 000 km huolto 9.00 → sijaisauto + tulotarkastus** + *Juniferan säätö p-n seinällä*

**Paketti HCT030CT1AH5-18H-EC201012 \*\*\*\*\*** - *paten*

**HCT030** 1 1.00 2.00 **+ aktivis.**

**04152YZA6** 1 1.00 30.210-TKM HUOLTO **A090103**

**9008043037** 1 1.00 ÖLJYNSUODATIN, TOYOTA **A200304** - *Kiikkeen huolto*

**PN** 1 1.00 TIIVISTE, TOYOTA **OLJYVARAST**

**0882380005** 1 1.00 PESURIN NESTE **NESTEHYLLY** - *huolto mts knt*

**87139YZZ16** 1 2.00 JARRUNESTE 0.5 L. TOYOTA **A090403**

**TGMO 0W20** 1 1.00 RAITISILMASUODATIN, TOYOTA **OLJYVARAST** - *Kangas nautut*

**ON** 4.20 0W-20 AFE MOOTTORIÖLJY, TO

**1** 1.00 JÄTEKÄSITTELYMAKSU

**90467VW0011** 1 1.00 KIINNIKE, TOYOTA **PTH**

**JOB: 2, huollon pesut / sisäitä + päällipesu** **Työn ohjeajat yhteensä:** 2.00

**Verollisena yhteensä:**

**Autooni saa tarvittaessa lisäitä / vaihtaa:**

**Lasinpesuneste** ☒ Kyllä / ☐ Ei **Pyyhkijän sulat** ☒ Kyllä / ☐ Ei **Polttimot** ☒ Kyllä / ☐ Ei **Lupa huoltokirjalle** ☒ Kyllä / ☐ Ei

**Sovellamme AUNE:n laatimia moottoriajoneuvojen yleisiä korjausehtoja.**

**Työnjohtajan allekirjoitus**   **Tilaaajan allekirjoitus**